

Консультация для педагогов

«Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями»

По признанию воспитателей, в повседневной практике общения с родителями часто возникают ситуации, из которых невозможно найти выход, не избежав конфликта. По мнению психологов, это связано с незнанием воспитателей психологических особенностей личности родителей.

Поскольку профессиональное общение в системе «*воспитатель - родитель*» таит в себе целый ряд таких ситуаций, назрела необходимость обучения педагогов навыкам конструктивного решения возникающих проблем.

Любой из перечисленных конфликтов может оказать положительное влияние на самоорганизацию, достижение цели, развитие педагогического коллектива или, напротив, спровоцировать нестабильность, дезорганизацию, разрушить устоявшиеся взаимоотношения и традиции.

Конфликт может выполнять 2 функции: *негативные и позитивные*.

Отрицательные стороны конфликта:

- разрушает здоровье;
- вызывает стресс, психотравмы;
- разрушает межличностные отношения, семьи, личности;
- формируется отрицательная установка, отрицательный жизненный сценарий.

Положительные стороны конфликта:

- дает возможность сформулировать и осознать проблему, выявить трудности;
- найти новые пути решения;
- учит формам общения, умению налаживать отношения;
- оказывает содействие личностному, профессиональному росту и развивает волевую саморегуляцию;
- развивает познавательные черты ума, скорость реакции, принятие решений.

Выделяют пять способов выхода из конфликтной ситуации:

- ***Соревнование (конкуренция)*** — самый распространенный и одновременно самый неэффективный способ решения проблемы, стремиться добиться своего в ущерб другому.

Недостатки: При поражении – неудовлетворенность, при победе - чувство вины, испорченные отношения.

- ***Приспособление*** — игнорирование собственных интересов в пользу других людей, желание сохранить мир, правда на другой стороне, отсутствие власти.

Недостатки: вы уступили, решение этого вопроса откладывается.

- ***Компромисс*** — поиск решений за счет взаимных уступок.

Недостатки: получение только половины ожидаемого, причины конфликта полностью не устранены.

- ***Избегание (уклонение)*** — уклонение от решения конфликтной ситуации. Желание выиграть время, сохранение покоя, исход не очень важен.

Недостатки: переход конфликта в скрытую форму.

- ***Сотрудничество*** — самый оптимальный способ реагирования на конфликт, при котором учитываются интересы каждой из сторон. Именно при сотрудничестве выигрывают все конфликтующие стороны.

Недостатки: временные и энергетические затраты, не гарантированность успеха.

Специалисты выделяют 4 стадии прохождения конфликта:

1. Возникновение конфликта.
2. Осознание данной ситуации, как конфликтной хотя бы одной из сторон.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта.

Жизнь- игра командная...

Здесь важно найти способ, форму взаимодействия с другими людьми, в которой этот баланс возможен: как удовлетворяя свои личные потребности, не переступать за границу личной территории других людей.

Если вы ощущаете в себе негативную реакцию на другого, не торопитесь действовать, проверьте сначала, правильно ли вы услышали собеседника и то, что он имеет в виду. Он звучит так: «Правильно ли я понял, что вы имеете в виду, что...»

Неразрешимые конфликты часто происходят из-за того, что каждый не столько хочет найти решение для ситуации и компромисс, сколько хочет продемонстрировать свою позицию по данному вопросу.

Что делать, когда вас оскорбили и унизили?

Я предлагаю вам упражнения для того, чтобы вы сами построили собственную эффективную реакцию в ответ на унижающую критику.

В связи с тем, что унижающая критика носит разрушительный характер для критикуемого, первой ответной реакцией является восстановление физиологических процессов в организме. Прежде всего проверяется дыхание и сердцебиение.

Из обычных средств самовосстановления можно рекомендовать:

- *Глубокий вдох и резкий выдох*
- *Встряхивание лица и тела*
- *Энергичное поглаживание лица рукой (похожее на сбрасывание с себя воды при умывании).*

Следующим шагом является проверка и восстановление психологической жизненности, то есть нормальной самооценки и принятия себя.

Проговорите про себя следующий текст:

- *Я имею полное право жить;*
- *Я имею полное право быть таким, как я есть;*
- *Я имею право ошибаться;*
- *Я имею право чувствовать то, что я чувствую смущение, страх, радость и др.;*
- *Я имею полное право защищать себя, если меня оскорбляют.*

Восстановление самооценки часто возможно через обращение к тому, за что я действительно себя ценю, уважаю, чем горжусь. Например: «Я ценю себя за свое терпение», «я горжусь своим умением понимать других людей» и т.д.

Любой конфликт разрешаем, есть люди, которые не стремятся к сотрудничеству. И тогда с ними можно только расставаться или отходить на большую дистанцию. Невозможно заставить другого человека идти на компромисс, если он этого не хочет. Эффективное решение конфликта может быть только в том случае, если удовлетворены оба участника ситуации.

«Мудрость заключается в том, чтобы уметь изменять то, что изменить можно, уметь смириться с тем, что изменить нельзя, и уметь отличить одно от другого». Если вы не в состоянии изменить ситуацию, значит необходимо поменять отношение к этой ситуации.

Человек попадет в различные жизненные ситуации. И конфликты тоже часто становятся нашими сопровождающими в жизни. Как реагировать на такие ситуации?

В случае конфликта можно пользоваться следующими приемами его разрешения:

1. Уясните ситуацию, ответив себе на вопросы:

- Насколько велика доля субъективных факторов в конфликте, в чем истоки ожесточений одной или обеих сторон?
- Достижению, каких целей другой стороны вы, быть может, препятствуете?
- С каким личностным барьером — установки, темперамент, характер, “нервозность” — вы столкнулись?
- Что важнее для дела — возможные последствия конфликта или сама проблема, из-за которой произошло столкновение?

2. Понимание другого - проявлять эмпатию к собеседнику;

Почему человек ведет себя конфликтно? Причин может быть множество. Но скорее всего он не может справиться с какой-либо ситуацией. Поймите его, помогите ему.

3. Внутренняя безмятежность и сохранение достоинства. Душевно здоровый человек унижен и оскорблен быть не может. “Здесь могут низко поступить, унижить нас они не могут!”. Если вы знаете себе цену, с чего вы поверите словам другого? Стремитесь адекватно воспринимать и сознавать конфликт.

4. Первому сделать шаг к нормализации отношений. Ваша ответная агрессия — неконструктивна. Как правило, она вызывает ответную агрессию.

Миролюбие — ваш союзник. Будьте готовы преодолеть свое самолюбие, признать свои ошибки, извиниться, если вы виноваты в какой-то доле. Пока вы считаете виновным другого, он будет защищаться и видеть виновным только вас. Будьте гибкими.

Не будьте мстительны. Человек, плохой для вас, абсолютно может не являться таковым для других.

5. Прибегнуть к мнению третьего, авторитетного лица, которое должно рассмотреть деловую, не эмоциональную сторону конфликта.

Психологические рекомендации в предконфликтной и конфликтной ситуации.

- Решать спорный вопрос в настоящем времени, не упоминая прошлые обиды, конфликты.
- Адекватно воспринимать, сознавать суть конфликта с точки зрения психологических механизмов - интересов, нужд, целей и задач сторон.
- Чаще задавать вопрос: "Правильно ли я Вас понял (поняла)?", это поможет избежать умственных барьеров.
- Быть открытым в общении, доброжелательным и стремиться к созданию климата взаимного доверия.
- Попробовать понять позицию оппонента "изнутри", поставив себя на его место.
- Не говорить обидных, унижающих достоинство личности слов, не употреблять неутешительных эпитетов. Резкость вызывает резкость.
- Уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.
- Быть готовым преодолеть самолюбие, амбиции, признать собственную неправоту в тех или других вопросах и позициях. В конфликте всегда виноваты обе стороны, но на примирение идет тот, кто нравственнее, мудрее, сильнее духом.

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с родителем по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником (авторитетное лицо) или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является

предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: договоре о сотрудничестве и т.д. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Существует формула мудрого поведения в конфликте. (ОПРСТ)

О - открытость ума.

П - положительное отношение.

Р - рациональное мышление.

С - сотрудничество.

Т - терпимость к людям.

Уместно и повышает результативность данной работы использование активных форм работы с коллективом (игры, упражнения и т.д.).

Памятка для педагогов:

Приведем краткие рекомендации по взаимодействию с трудными психологическими типами родителей. Эта типология (8 психологических типов «трудных» родителей) достаточно условна, однако, разглядев в себе или в партнере по взаимодействию определенный психологический тип, можно выработать стратегию эффективного взаимодействия.

1. «Паровой каток». Идет напролом, агрессивен, бесцеремонен и временами даже груб. Часто не видит и не слышит ни себя, ни собеседника. Взаимодействие рассматривает как игру-соревнование, боится оказаться неправым и, чтобы не проиграть, нападает первым. Рекомендации: Лично к вам агрессия не имеет отношения — он ведет себя так со всеми. Говорить необходимо кратко, ясно, спокойно, уверенно, так, чтобы чувствовалась ваша сила. Не говорите, что он не прав. Излагайте свою точку зрения как иную, отличную от его точки зрения. Оставляйте последнюю реплику за собой.

2. «Скрытый агрессор». Склонен к скрытой агрессии, прямое нападение не характерно. Нападает исподтишка.

Рекомендации. Никогда не пропускайте подобные нападки, тактично дайте понять, что заметили нападение. Например, можно спросить: «Что вы имеете в виду?» В открытом поединке проигрывает, поэтому помогите достойно выйти из положения, например при помощи шуток.

3. «Разгневанный ребенок». Как обиженный ребенок может неожиданно взорваться. Не в состоянии простить ни себе, ни другим потерю над ситуацией. Постоянно недоволен самим собой.

Рекомендации. Дайте разрядиться, проявите сочувствие.

4. «Жалобщик» Всегда всем недоволен, не верит ни себе, ни другим и во всем разочарован.

Рекомендации. Покажите, что вы понимаете проблему, это поможет такому родителю вернуть уважение к себе. Ему важно, чтобы его услышали и поняли. Переключите его энергию на поиск выхода из проблемы.

5. «Всезнайка» Все знает лучше других и не терпит компетентности других. Хочет управлять событиями, соперников буквально парализует острыми замечаниями и

бестактностью.

Рекомендации. Не воспринимайте его бестактность как личное оскорбление, он ведет себя так со всеми. Излагайте свою позицию в разговоре с ним: «может быть», «мне кажется». Используйте местоимения: «мы», «у нас». Этот подход поможет превратить такого родителя в союзника.

6. «Молчун» Сильно переживает по любому поводу и ни с кем не делится своими переживаниями. Ощущает безысходность и заражает всех окружающих этим ощущением. Постоянно стремится к совершенству и не может его достичь.

Рекомендации. Не критикуйте и не торопите. Эффективна позиция «Да, это все ужасно!». Эта позиция может развернуть такого родителя на 180 градусов. Найдите и подчеркните в оценках все то, что является полезным и конструктивным.

7. «Сверхпокладистый». Очень хочет понравиться другим и пытается сделать это любой ценой. Готов делать все, что угодно, лишь бы понравиться, и, как правило, подводит в трудную минуту.

Рекомендации. Необходима четкая договоренность: что, где, когда. Подчеркните, что вам важна правдивость высказываний.

8. «Скрытный». Находится в тени, не проявляет себя, боится ответственности. Не тщеславен, не стремится к самоутверждению.

Рекомендации. Такого родителя при разговоре необходимо подбадривать шутками.

Показать, что позиция «в тени» не только вредит самому родителю, но и может иметь отрицательные последствия для ребенка.

