



# Предупреждение и разрешение конфликтов с родителями

# Основные понятия



**Воспитатель** — это работник, который отвечает за жизнь и здоровье детей, осуществляет воспитательно - образовательную работу в соответствии с программой .

**Родитель** — это "заказчик", который приводит своего ребенка в детский сад и хочет, чтобы в нем для его любимого были созданы самые благоприятные условия.

**У воспитателя** — в среднем от 15 до 25 детей, и это тоже нужно учитывать, потому что количество персонального внимания на каждого ребенка обратно пропорционально количеству детей.

И он также заинтересован в том, чтобы обеспечить детям благоприятные условия, не забывая про свои права и обязанности.

**Конфликт** - это столкновение отдельных людей или групп, выражающих различные/противоположные цели, интересы, взгляды;

**Возникновению конфликта предшествует непосредственно конфликтная ситуация.**



# Основные причины конфликтных ситуаций с родителями

1. Родитель не удовлетворен положением ребенка в коллективе.
2. Родитель не удовлетворен отношением к нему воспитателя.
3. Родитель не удовлетворен организацией воспитательно - образовательного процесса.





# Поводы недовольства или непонимания родителей



- С детьми нет систематических занятий;
- Не создают должных условий для укрепления его здоровья;
- Не могут найти подход к ребенку;
- Используют непедагогические методы (моральные и физические) ;
- Плохо следят за ребенком (не вытерли сопельки, не переодели);
- Ребенка заставляют есть или не следят, чтобы он все съедал;
- Ограничивают свободу ребенка или дают много свободы;
- Часто наказывают и жалуются на ребенка;
- Не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили, ....;
- Нет результатов продуктивной деятельности в раздевалке;
- Педагог всегда с телефоном в руках, не встречает родителей;
- Некорректное общение с детьми (называет нелिцеприятными словами).



# Поводы недовольства или непонимания педагогов

- Неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных тонах при ребенке;
- Забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату;
- Забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;
- Приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня);
- Поздно приводят детей, поздно забирают;
- Чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания;
- Предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.
- Претензии высказывают некорректно, за глаза, обсуждают в родительских чатах, не стесняясь в выражениях.

# Стадии прохождения конфликта



**Возникновение конфликта  
(появление противоречий)**



**Осознание конфликтной ситуации**

**Конфликтное взаимодействие**

**Разрешение конфликта  
(конструктивное или деструктивное)**



# Достоинства и недостатки



## Плюсы

1. Получение социального опыта
2. Получение новой информации
3. Помогает прояснить отношения
4. Разрядка напряженности
5. Стимулирует позитивные изменения



## Минусы

1. Негативный настрой общения
2. Ухудшение самочувствия
3. Формализация общения
4. Депрессия, ухудшение здоровья
5. Эмоциональные затраты
6. Снижение работоспособности
7. Умышленное, целенаправленное деструктивное поведение.
8. Профессиональное выгорание
9. Перенос напряженности в семью, сброс негатива на близких



# Способы выхода из конфликта

1. Избегание (уклонение)
2. Компромисс
3. Приспособление
4. Сотрудничество





# Алгоритм действий



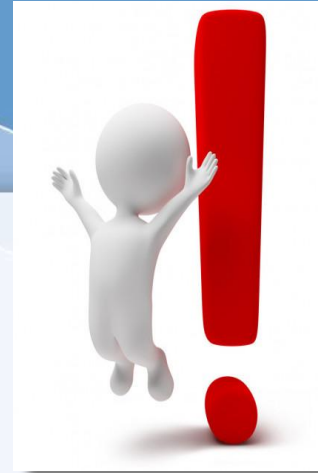
- 1.** Выделить суть проблемы, обозначить её участникам конфликта.
- 2.** Показать проблему участникам «со стороны», посмотреть на неё объективно.
- 3.** Поставить себя на место другого: - «А что бы вы сделали в данной ситуации?».
- 4.** Найти конструктивное решение проблемы, которое будет оптимальным для обеих сторон, «расписать» плюсы и минусы ситуации, убедить в необходимости прийти к компромиссу.
- 5.** Оказать содействие в выполнении принятого решения через согласование с заведующим ДОУ, директором учреждения, беседы с педагогами, другими специалистами.

# Фразы -помощники

- Ваши предложения (давайте сформулируем вместе);
- Попробуем смоделировать ситуацию с положительным исходом;
- Кратко запишем ваши претензии (без лишних слов и эмоций);
- Найдем положительные стороны, выскажем их вслух;
- Все, что было когда-то, сотрём «ластиком» из памяти, забудем!;
- Перефразируем резкие высказывания на более корректные, мягкие (Я правильно вас поняла, что...);
- Не говорим уничижительных, обидных высказываний;
- Аргументируем претензии фактами;
- Преподносим проблему в принципе разрешимой!;
- Даем возможность выйти оппоненту из спора с достоинством, не теряя «лица».



# Как свести конфликты к минимуму



- 1. Информировать родителей еще до того, как их дети поступили в ДООУ о том, что там будет происходить, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений.**
- 2. Показывать родителям, как можно «безболезненно» разрешать конфликты.**
- 3. Научиться педагогам грамотно и корректно доносить информацию до родителей.**
- 4. Забывать педагогам в конфликтах, как более мудрым и опытным.**
- 5. Всегда встречать родителей с улыбкой, доброжелательно и обязательно обращаться по имени и отчеству.**

*Самый эффективный путь разрешения конфликтов между воспитателем и родителем – это безупречная работа педагога.*



# Тест на конфликтность

Поставьте + (плюсики) в той колонке, которая соответствует вашему ответу.

ПЕРВЫЙ ОТВЕТ – А; ВТОРОЙ ОТВЕТ – Б; ТРЕТИЙ ОТВЕТ – В.

А	Б	В
<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>
Итого: _____ баллов.		

# Тест на конфликтность

1. Представьте, что в общественном месте начинается спор. Вы:

**А\*** не вмешиваетесь ;

**Б\*** вмешаетесь и встанете на сторону того, кто, по вашему мнению, прав ;

**В\*** ни за что не пройдете мимо и будете скандалить до победного конца.

2. Когда вы присутствуете на каком-либо собрании, вы:

**\*А** никогда не лезете с предложениями и критикой ;

**\*Б** иногда выступаете по какому-либо поводу ;

**\*В** постоянно критикуете и выступаете.

3. Ваш начальник предлагает некий план проведения реформ или работы, который кажется совершенно никчемным и бездарно составленным. Вы:

**\*А** предложите свой план только в том случае, если вас поддержат остальные;

**\*Б** изо всех сил будете проталкивать свой план, отстаивая свое мнение ;

**\*В** ни за что не полезете с предложениями, памятуя о том, что инициатива наказуема.

4. Любите ли вы спорить, дискутировать:

**\*А** только с близкими друзьями ;

**\*Б** в общем-то нет, но если вопрос важный и серьезный, то почему бы и нет;

**\*В** обожаете это дело, спорите со всеми и по любому поводу.

# Тест на конфликтность

5. Вы стоите в очереди, а кто-то назойливо лезет вперед вас, вы:

**А\*** отталкиваете нахала и пролезаете вперед него ;

**Б\*** злитесь, но не показываете этого ;

**В\*** кидаетесь на него чуть ли не с кулаками.

6. Если от вашего мнения зависит судьба чьего-либо плана, а заодно и судьба самого сотрудника, предложившего этот план, вы:

**А\*** постараетесь максимально объективно высказаться о проекте, указать как на достоинства, так и на недостатки ;

**Б\*** отметите только достоинства, намекнув, что неплохо бы кое-что доработать;

**В\*** раскритикуете вовсю, чтоб в следующий раз неповадно было.

7. Ваша супруга (супруг) постоянно пилит вас за излишнюю расточительность, а сам(а) тем временем тратит вами же заработанные денежки, причем не на самые нужные вещи и нагло интересуется вашим мнением относительно покупок. Вы:

**А\*** порадуетесь вместе с ним(ей) ;

**Б\*** насколько это возможно, раскритикуете покупку ;

**В\*** не устаете скандалить по этому поводу.

8. Мальчишка лет десяти "стреляет" у вас сигарету. Вы:

**А\*** даете, дескать, "пусть их родители беспокоятся о них" ;

**Б\*** нравоучительно произносите что-нибудь типа "как тебе не стыдно, ты же, наверное, пионер" ;

**В\*** будь побольше народа, обязательно бы покричали и поругались.



# Тест на конфликтность

9. Продавец обсчитал вас, вы:

**А\*** злобно забираете сумку с продуктами и, хлопнув дверью, уходите, бормоча под нос что-то типа "черт-те что, а не магазин!" ;

**Б\*** настаиваете на том, чтобы он еще раз пересчитал сумму ;

**В\*** вот тут уж вы развернетесь, поорете и помашете кулаками вдоволь.

10. Администратор (гостиницы, дома отдыха), вместо того чтобы выполнять свою работу, занимается посторонними делами, вы:

**А\*** будете молчать, все равно ваши претензии вряд ли что изменят ;

**Б\*** начнете жаловаться на него, куда только возможно, надо же отомстить ;

**В\*** срываете зло на уборщицах и официантках.

11. Вы спорите с ребенком и в конце концов понимаете, что он прав. Вы:

**А\*** до конца будете настаивать на своем мнении ;

**Б\*** признаете, что были не правы ;

**В\*** в целях сохранения авторитета ни за что не признаете свою неправоту.

**А = 4 балла**

**Б = 2 балла**

**В = 0 баллов**

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Итого: \_\_\_\_\_ баллов.

# Тест на конфликтность

**Для подсчета психологического теста вручную:**

**От 30 до 40 баллов:**

Вы более или менее тактичный человек. К конфликтам относитесь отрицательно, каждый раз, когда это возможно, стараетесь избежать их. Умеете находить компромисс. Но все же когда ваши друзья или коллеги нуждаются в вашей помощи, выраженной в критике, не всегда можете ее оказать. Не кажется ли вам, что стоит быть несколько более прямолинейным?

**От 15 до 29 баллов:**

Вы - достаточно конфликтная личность. Но тем не менее в коллективе вы все же пользуетесь уважением. Иногда вы высказываете свое мнение, не принимая в расчет то, что это может кого-то обидеть или задеть.

**Менее 14 баллов:**

Вы - жуткий спорщик и чрезвычайно конфликтная личность. Вас хлебом не корми дай поспорить и поскандалить! Вы постоянно спорите с кем-нибудь, причем каждый раз пытаетесь навязать свое мнение, независимо от того, правы ли вы. Вам даже льстит то, что вас в глаза называют скандалистом. Вероятно, стоит задуматься о том, нет ли у вас комплекса неполноценности.

# ЦИТАТА



**«Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, вступаем с человеком в конфликт, который должен выявить победителя.»**

**Весь секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника и я совершенно уверен, что Это под силу каждому из нас...»**

**Далай Лама**