

Слайд1

«Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями. Способы их разрешения»

Семинар-практикум с элементами тренинга

Цель: расширение круга теоретических знаний и практических умений и навыков педагогов по предупреждению и управлению конфликтами, возникающими в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников.

Задачи:

- ознакомить педагогов с научными знаниями о конфликтах;
- помочь педагогам в овладении навыков конструктивных способов поведения в конфликтах;
- помочь педагогам в овладении навыков конструктивных способов разрешения и предотвращения конфликтных ситуаций.

Оборудование и материалы: стулья (по количеству участников), бумага для записей, карандаши; психолог заранее раздает участникам семинара распечатанные таблицы «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» и чистые листы.

Слайд2

«Кто не отвечает гневом на гнев, спасает обоих - и себя, и другого»

Древнеиндийское выражение

Ход семинара-практикума

I часть –О конфликте

1. Сказ о богатыре русском

«Раз пошел богатырь к быстрой реченьке. А на берегу той реки – Змей Горыныч лежит. И стал биться богатырь со Змеем проклятым. День бился, два бился, три бился...

Наконец, обессиленные, упали они и, чуть дыша, Горыныч спрашивает:

- Чего ж тебе было надобно, богатырь?
- Да, я водицы испить хотел...
- Ды-к, пил бы! Чего ж драться-то начал?!»

Так и в нашей жизни: порой, не разобравшись в чем дело, люди ссорятся, конфликтуют специально или неосознанно, тем самым, усложняя жизнь себе и другим. Речь сегодня пойдет о конфликтах с родителями. Способах их преодоления и предотвращения.

Слайд3 Что такое конфликт?

2. «Что такое конфликт?»

Как думаете, вообще, почему возникают конфликты? (диалог с педагогами)

Верно! Слово «**конфликт**» в переводе с латинского означает «столкновение».

Конфликт—столкновение противоположных сил, интересов, мнений, взглядов, серьёзное разногласие, острый спор, чреватый осложнениями и борьбой.

Существует обыденное представление, что конфликт - это всегда негативное явление, вызывающее угрозы, враждебность, обиды, непонимание, то есть это нечто такое, чего по возможности следует избегать.

Однако в настоящее время ученые все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты не только возможны, но и желательны. Главное: уметь грамотно управлять конфликтом. Этим мы сегодня и займемся.

Слайд4 Стих + бараны

Слайд5

На конфликт, как, наверное, и на любое явление действительности можно посмотреть с разных точек зрения и найти свои плюсы и минусы.

Участники делятся на 2 команды. Первой команде под названием «Плюс» даётся задание назвать, как можно больше позитивных последствий конфликта;

второй команде «Минус» – описать негативные последствия конфликта (5 минут) (команды начинают отвечать, парируя друг другу: «Конфликт – это плохо, потому что ... (1 команда), но зато ... (2 команда)

Слайд6 Конфликты делятся на **конструктивные и деструктивные.**

Причины **конфликта различны**: несоответствие целей, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и пр.

Слайд7

Причины конфликтов между педагогом и родителями различны:

Со стороны **родителей это:**

- с ребенком мало занимаются в саду;
- не создают должных условий для укрепления его здоровья;
- не могут найти подход к ребенку;
- используют **непедагогические** методы в отношении ребенка (*моральные и физические наказания*);

- плохо следят за ребенком (*не вытерли сопельки, не сменили трусики, не переодели грязную футболку*);
- ребенка заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он все съедал;
- ограничивают свободу ребенка;
- часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;
- не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили, ударили, поцарапали.

Слайд 8

У воспитателей тоже есть «свой список» претензий к **родителям**:

- 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 **элементарных** навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика);
- поздно забирают детей;
- плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку; обычно к таким детям очень сложно найти подход) ;
- предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.

Не стоит забывать, что конфликт является нормой общественной жизни. Вместе с тем, психологи подчёркивают необходимость создания механизмов психологического регулирования и разрешения конфликтных ситуаций. Такие ситуации в процессе взаимодействия воспитателя с родителями воспитанника могут возникнуть по разным причинам. Как думаете, по каким? (*диалог с педагогом*)

Верно! Причин множество, но в большинстве случаев, конфликты возникают из-за несоответствия воспитательных воздействий к детям со стороны педагогов и родителей. Главная и непростая задача воспитателя в такой ситуации - найти правильный выход..

Слайд9

Наблюдая за людьми заметно, что у одних людей редко возникают конфликтные ситуации, а других напротив – часто. Как вы думаете почему?

Общаясь с **родителями**, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности. Основа отношения к нам человека закладывается впервые 15 секунд! Для того, чтобы расположить к себе благополучно собеседника, необходимо применить *«Правило трех плюсов»*. **Самое универсальное – это улыбка, имя собеседника, комплимент.**

1. Для того чтобы люди хотели с нами общаться, мы сами должны демонстрировать свою готовность общаться с ними. И собеседник должен это видеть. Необходима искренняя, доброжелательная улыбка!

2. Имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке. Важно использовать имя-отчество при приветствии. Не просто кивнуть или сказать: *«Здрась-те!»*, а *«Здравствуйте, Анна Ивановна!»*. Нам нужно увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышав при этом свое имя.

3. Лучший комплимент для **родителей** – похвала успехов их ребенка.

Самый эффективный путь предупреждения конфликтов между воспитателем и родителем — это хорошая работа воспитателя. Если он действительно **работает с душой**, увлечен ею, "горит" на **работе**, то **родители прощают ему многое**. У такого воспитателя, как правило, вообще не возникает **конфликтов!** Однако в большинстве случаев **конфликты** все-таки имеют место.

Слайд10

Можно ли свести конфликты к минимуму?

Первое — информировать родителей о том, что будет происходить в плане расписания и распорядка. Иметь обратную связь.

Второе — показать **родителям**, как "безболезненно" разрешать **конфликты**, если они возникают. Можно создавать специальную памятку. В ней могут быть, например, такие слова: "В нашей группе не принято выяснять отношения между воспитателем и **родителем в присутствии детей**", "В нашей группе не принято делать замечания чужим детям в отсутствие их **родителей** и разбирать ссоры детей без участников **конфликта**". Если "прописать" эти правила, и вовремя познакомить с ними **родителей**, то многие **конфликты просто не возникнут**.

Третье — педагогам научиться доносить грамотно информацию до **родителей**. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только потом формулировать проблему: "Ваш Петя сегодня хорошо рисовал, он у вас замечательный, но есть одна сторона, которая меня очень волнует. Вы своего ребенка лучше знаете, может быть, вы мне что-то посоветуете в этом плане. Я замечаю, что он часто бьет Катю, как вы считаете, с чем это может быть связано? Давайте вместе подумаем, в чем здесь дело и как ему помочь...". Это позиция сотрудничества, общение на равных, обращение к **родителю** как к знающему и компетентному человеку. К сожалению, в существующей системе такой индивидуальный подход к ребенку часто затруднен.

Четвертое – опытный, мудрый педагог **просто «забывает» о конфликтах**. Встречает **родителей с улыбкой**, доброжелательно и обязательно обращается по имени-отчеству.

Вывод: - Как вы думаете, почему бывает не удаётся разрешить конфликт?

Зачастую так происходит потому, что мы используем одну и ту же стратегию поведения в любом конфликте, которой научились еще в детстве от значимых нам людей. Но один и тот же способ поведения не всегда приводит к разрешению конфликта и удовлетворению сторон.

Слайд11

5. Упражнение-тест «Яблоко и червячок»

Сядьте удобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы - яблоко. Спелое, сочное, красивое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке... Все любят вас, восхищаются...

Вдруг откуда ни возьмись, подползает к вам червяк и говорит: «Сейчас я тебя буду есть!». Что бы вы ответили червяку? Откройте глаза и запишите свой ответ.

Итак, пока что Вы можете отложить листы с написанными на них ответами в сторону, а я хочу у Вас спросить.

Слайд 12

Так известные ученые конфликтологи К. Томас и Р.Килменн используют двухмерную модель конфликтного поведения, включающую в себя показатели внимания к интересам партнера и своим собственным (*психолог обращает внимание на слайд и таблицы «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях»*).

Принуждение (соперничество) - предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

Уход (избегание) - характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера, уход от проблемы конфликта.

Компромисс - достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

Приспособление (уступка) - предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным, уступчивость в конфликте.

Сотрудничество – является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон. Участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы

его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход.

Вывод: В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом выхода из конфликтной ситуации является сотрудничество, девиз которого: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы». Однако любая из стратегий может оказаться эффективной, поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

А теперь, предлагаю вернуться к упражнению «Яблоко и червячок». И, проанализировав свой ответ, постараться понять, какую стратегию поведения в конфликтной ситуации чаще всего избираем мы сами.

(Психолог зачитывает ответы, а воспитатели соотносят их со своими)

Примеры ответов «Яблока»:

Конкуренция: «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю!»

Избегание: «Вот возьму и оторвусь от ветки! А на земле ты меня не достанешь!»

Компромисс: «Хорошо, можешь откусить немного, но остальное ты должен оставить моим любимым хозяевам!»

Приспособление: «А по-другому никак? Ну, что поделаешь! Главное – что мы с тобой останемся друзьями, и не будем ругаться»

Сотрудничество: «Посмотри, на земле есть уже упавшие яблоки. Лучше ты их попробуй, они тоже вкусные!»

Психологи предлагают 5 способов выхода из конфликтных ситуаций

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.

«Сейчас как упаду на тебя и раздавлю»

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

Недостатки: переход конфликта в скрытую форму.

характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера **«Вон посмотри, какая там красивая груша»**

Компромисс — поиск решений за счет взаимных уступок.

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

– достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

«Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам»

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

Недостатки: вы уступили, решение этого вопроса откладывается.

предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным. «Такая, видно, у меня доля тяжкая»

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. Негарантированность успеха. является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон «**Посмотри, на земле уже есть упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные**»

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом выхода из конфликтной ситуации являются компромисс и сотрудничество. Однако любая из стратегий может оказаться эффективной. Поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

Вывод: Как я уже упомянул выше, в совершенно различных конфликтных ситуациях мы, как правило, используем одну и ту же стратегию поведения, которая может быть уместна только при определенном типе конфликтов, но в других ситуациях – не продуктивна. Поэтому, необходимо, обращать внимание на свое поведение, анализировать его и, хотя бы, методом «проб и ошибок» учиться подбирать подходящие, наиболее адекватные стратегии. Либо искать помощи у специалиста и совместно преодолевать сложные ситуации.

Слайд13

Конфликтные ситуации с комментариями Деловая игра

Воспитатель обратился к папе одного из воспитанников с рассказом о том, что нового дети узнали на занятиях, и предложил закрепить изученный материал дома. В ответ папа резко ответила, что ей некогда заниматься с ребенком дома, что это обязанность воспитателя .

Конечно, очень хорошо, когда родители и воспитатели действуют в одном направлении с целью развития ребенка. Но бывают семьи, где родители, по разным причинам, не хотят (или не могут) заниматься с ребенком сами. Если дошкольник из такой семьи воспитывается в вашей группе, необходимо по возможности уделять ему больше внимания.

Данный конфликт невозможно решить путем конфронтации, ведь заставить маму заниматься с ребенком нельзя. В данном случае лучше уклониться от конфликта. Это поможет сохранить достоинство воспитателя как профессионала. Очень важно не поддерживать навязываемый родителем резкий тон общения. Лучше попытаться косвенно побудить маму к занятиям с ребенком. Можно подготовить стенд об организации занятий и игр дома для последующего размещения рекомендаций по темам, конкретных игр, заданий.

Психолог. Данный конфликт невозможно решить путем сотрудничества, ведь заставить маму заниматься с ребенком невозможно. В данном случае лучше уклониться от конфликта, это поможет сохранить достоинство воспитателя, как профессионала. Очень важно не поддерживать навязываемый Вам резкий тон общения. Лучше попытаться косвенно побудить маму к занятиям с ребенком. Можно подготовить совместно с другим воспитателем стенд или ширму об организации занятий и игр дома, где размещать рекомендации по темам, конкретные игры, задания.

Слайд 14

Ситуация 2

Забирая вечером ребенка из детского сада, родители возмущаются, что его одежда очень грязная, и обвиняют педагога, что он плохо следит за детьми.

Возможно, в шутливой форме, предложить родителям всю прогулку держать их ребенка за руку. Юмор - прекрасное средство снятия психологического напряжения. Но тут же, постарайтесь доброжелательно объяснить родителям, как важно ребенку «наиграться», что ограничение движений он воспринимает как наказание, а для детского сада больше подойдет одежда попроще. Но все же, задумайтесь над словами родителей, возможно, «нет дыма без огня».

Воспитатель предлагает **родителям** всю прогулку держать их ребенка за руку.

Комментарий воспитателя. Если предложение воспитателя сделано в шутливой форме, возможно, это хороший выход из данной ситуации. Ведь юмор - прекрасное средство снятия психологического напряжения.

Психолог. Постарайтесь доброжелательно объяснить родителям, как важно ребенку «наиграться», что ограничение движения ребенок воспринимает как наказание, а для детского сада больше подойдет одежда попроще. Но все же, задумайтесь над словами родителей, возможно «нет дыма без огня».

Слайд 15

Ситуация 3

Ребенок, приходя домой из детского сада, жалуется на то, что с ним не хотят играть дети в группе. Родители заинтересовались, с чем это связано. Воспитатель, наблюдая за ребенком, приобщая его к совместным играм с другими детьми, заметил, что он все время хочет быть на первых ролях. Всем играющим говорит, что они в игре жульничают, играют не по правилам, делает всем множество замечаний. В ответ на это дети отказываются с ним играть. Педагог заметил также, что в большинстве случаев воспитанник не прав, проанализировал его претензии по отношению к другим детям. Ребенок с выводами воспитателя согласился.

Для решения данной проблемы педагог стал участвовать во всех играх детей, строго следя за выполнением правил, поощряя играющих добрыми словами, похвалой.

Демонстративные дети часто страдают от трудностей в общении. У них недостаточно развита произвольность поведения. Воспитатель в такой ситуации ведет себя вполне грамотно.

Слайд16

Ситуация 4

Родители очень часто обижаются на воспитателя, что их ребенок не читает на празднике стихи, тогда как другие дети участвуют в двух и более номерах и сценках. Никакие доводы воспитателя о недостаточной готовности ребенка к публичным выступлениям не помогают.

Важно сначала похвалить ребенка за участие в празднике, отметить, что у него получилось (например, был находчив и ловок в игре или замечательно пел). И только потом объяснить, что прочитать стихотворение он пока стесняется, страшно ему одному стоять перед полным залом, но если поддержать малыша, все обязательно получится. При необходимости нужно помочь подобрать стихотворение так, чтобы оно не было сложным. Объяснить родителям, что создав для ребенка ситуацию успеха, мы сможем преодолеть временные трудности.

В заключении хотелось бы рассказать Вам одну мудрую притчу:

Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее. Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. “Смотри, - сказала оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял.

Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.

Мне очень хочется надеяться, что также и Вы будете побеждать в любых конфликтных ситуациях, действуя по-доброму и с любовью, и у вас обязательно все получится! Спасибо за внимание

Слайд17

Подведение итогов семинара.

Экспресс диагностика «*Устойчивость к конфликтам*». В начале нашего семинара каждый из Вас выбрал себе животное наиболее подходящее по духу. Эти животные классифицируются по типам **конфликтности личности**. Например 1 тип – черепаха....

Тип I. «*Черепаха*» - стратегия ухода под панцирь, то есть отказа как от достижения личных целей, так и от ориентации на благоприятные взаимоотношения с окружающими. Этот стиль ориентирован на уход

от **конфликта**. Люди данного типа стараются не обострять **ситуацию**, не доводить **конфликт** до открытого столкновения

Тип II. «Акула» - силовая стратегия. Для приверженцев этой стратегии цели очень важны, взаимоотношения - нет. Им неважно, любят ли их. Они считают, что **конфликты** решаются лишь выигравшей одной из сторон и проигравшей второй. Такие люди до последнего стоят на своем, защищая свою позицию, и во что бы то ни стало стараются выиграть. Уверены, что всегда правы.

Тип III. «Медвежонок» - стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели - нет. Такие люди хотят, чтобы их принимали, любили, ради чего жертвуют целями. Ориентирован на «сглаживание углов» с учетом того, что всегда можно договориться, на поиск альтернативы и решения, которое способно удовлетворить обе стороны. Проявляется в готовности встать на точку зрения противника и отказаться от своей позиции.

Тип IV. «Лиса» - стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения; такие люди готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

Тип V. «Сова» - стратегия открытой и честной **конфронтации**. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход в совместной **работе по достижению целей**, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

Упражнение «Солнышко». Психолог пускает по кругу лист с изображенным на нем солнышком с лучами, каждый участник должен написать на луче пожелание или отзыв о **семинаре**.

Используйте полученный опыт, рассматривая его через призму конкретной **ситуации** и собственного характера, **работайте** над собой и достигайте успеха.

Кодекс поведения в конфликте

1. Настройся на позитивное отношение к оппоненту, создавай базу для доверия. Рациональнее даже в конфликте, увидеть в оппоненте друга и лучшую часть его личности.
2. Переключись с эмоционального на рациональный режим работы психики. Эмоциональный подход ведет к смещению дела, проблемы отношения к оппоненту. Мы застреваем на выяснении отношений, а дело, проблема стоит и не решается. Если проблема не решается, то отношения либо сильно ухудшаются, либо разрываются. Важно решить две самостоятельные задачи: главное – это найти решение проблемы и упорядочить при этом отношения. Но если решение не найдено, надо во что бы то ни стало сохранить хорошие отношения.
3. Дайте оппоненту «выпустить пар», говори, когда он остыл. Не спеши реагировать, держи паузу; посмотри на себя со стороны; найди на чем отвлечься; искренне пожалеj про себя оппонента; сознательно распредели свое сознание на другие объекты.
4. Потребуйте от оппонента спокойно обосновать претензии. Но скажите, что будете учитывать факты и объективные доказательства, а не эмоции.
5. Сбивайте возможную агрессию неожиданными приемами. Доверительно попросите совета; задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для собеседника; напomini о том, что связывало в прошлом и было приятным; скажи комплимент.
6. Предложи оппоненту высказать свои варианты решения проблемы.
7. Давай оценку только действиям и поступкам оппонента, а не личности, не перескакивай с проблемы на личность.
8. Отражай как эхо при помощи вопросов смысл его высказываний и претензий. «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать?».
9. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват, но сделай это быстро, решительно и не в конце разговора.
10. Оформи приятную договоренность и оговори взаимоотношения на будущее.
11. Если конфликт переходит в скандал, то замолчи первым
12. Всячески избегай характеристик эмоционального состояния оппонента. «И чего ты кипятишься?», «Ну вот, полез в бутылку!».

Психологи предлагают 5 способов выхода из конфликтных ситуаций

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.

«Сейчас как упаду на тебя и раздавлю»

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

Недостатки: переход конфликта в скрытую форму.

характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера **«Вон посмотри, какая там красивая груша»**

Компромисс — поиск решений за счет взаимных уступок.

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

– достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

«Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам»

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

Недостатки: вы уступили, решение этого вопроса откладывается.

предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным. **«Такая, видно, у меня доля тяжкая»**

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. Негарантированность успеха. является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон **«Посмотри, на земле уже есть упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные»**

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом выхода из конфликтной ситуации являются компромисс и сотрудничество. Однако любая из стратегий может оказаться эффективной. Поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

Воспитатель, общаясь с родителями, должен чувствовать ситуацию, настроение мамы или папы. Здесь и пригодится человеческое и педагогическое умение воспитателя успокоить родителя, посочувствовать и вместе подумать, как помочь ребенку в той или иной ситуации.

3. **Сотрудничество, а не наставничество:**

Современные мамы и папы в большинстве своем люди грамотные, осведомленные и, конечно, хорошо знающие, как им надо **воспитывать** своих собственных детей. Поэтому позиция наставления и простой пропаганды педагогических знаний сегодня вряд ли принесет положительные результаты. Гораздо эффективнее будут создание атмосферы взаимопомощи и

поддержки семьи в сложных **педагогических ситуациях**, демонстрация заинтересованности коллектива детского сада разобраться в проблемах семьи и искреннее желание помочь.

4. Готовимся серьезно:

Любое, даже самое небольшое мероприятие по работе с **родителями** необходимо тщательно и серьезно готовить. Главное в этой работе - качество, а не количество отдельно взятых, не связанных между собой мероприятий. Слабое, плохо подготовленное **родительское** собрание или семинар могут негативно повлиять на положительный имидж учреждения в целом.

5. Динамичность:

Детский сад сегодня должен находиться в режиме развития, а не функционирования, представлять собой мобильную систему, быстро реагировать на изменения социального состава **родителей**, их образовательные потребности и **воспитательные запросы**. В зависимости от этого должны меняться формы и направления работы детского сада с семьей.

Вывод однозначный: над профессиональной компетентностью **педагогов в общении с родителями** нужно постоянно работать

Учимся разрешать конфликты с родителями.

Конфликтов не надо бояться, их надо предупреждать, а в случае возникновения — улаживать. Именно улаживать, так как в конфликтах не бывает победителей. Конфликт показывает, что проблема назрела, и если ее разрешить, то конфликт минует.

Алгоритмом разрешения конфликта:

1. Выслушайте собеседника, не перебивая его.
2. Признайте чувства, которые собеседник испытывает. Это можно сделать с помощью приема активного слушания — «отражения чувств собеседника»
3. Установите границы допустимого: «Я готов(а) вас выслушать, но слушать брань не буду».
4. Продемонстрируйте понимание роли родителя в воспитании ребенка, например: «Я понимаю, что вы заботитесь о своем ребенке».
5. Выясните, как родитель воспринимает конфликт: «Пожалуйста, говорите, мне очень важно знать ваше мнение по поводу произошедшего».
6. Четко сформулируйте предмет обсуждения, т.е. то, из-за чего возник конфликт. Это важно для сужения поля обсуждаемых проблем. Достигнуть этого можно с помощью приема активного слушания — резюмирования, например: «Таким

образом, главное... Если теперь подытожить сказанное вами, то...». Еще лучше попросить сделать резюме самого родителя.

7. Установите, по каким вопросам вы с родителем имеете одинаковые взгляды, а по каким — ваши мнения расходятся. Это можно сделать, повторив несколько раз вопрос: «Вы согласны с?..»

8. Опишите содержание конфликта, избавив его от эмоциональных характеристик. Здесь снова может быть использован прием резюмирования: «Итак, мы пришли к тому что...».

9. Ищите выход из ситуации, устраивающий обе стороны. Для этого попросите родителя дать свои предложения по решению проблемы и добавьте к ним свои. Если среди этого перечня не нашлось варианта, устраивающего обоих, то необходимо продолжить выдвижение предложений по решению проблемы до тех пор, пока не будет найден выход из ситуации, отвечающий интересам всех сторон

10. Примите совместное «коммюнике», в котором устно или письменно будет зафиксировано, что обе стороны, участвующие в конфликте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять.