**Доклад**

**«Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического**

**взаимодействия с родителями воспитанников ДОУ»**

**Воспитатель МБДОУ «Детский сад № 34»**

**Чиркова И.В**

Работа педагога предполагает постоянное ежедневное общение с родителями детей. Общение воспитателей и родителей – тема деликатная и ответственная. Действительно, все родители разные, и к каждому нужно найти определенный подход. От того, как складывается это общение, зависит многое: психологический комфорт детей, интересная жизнь в группе, творческий труд и позитивный настрой воспитателя. В жизни бывает всякое, не всегда мы довольны друг другом, иногда даже самые близкие люди вызывают у нас порой отрицательные эмоции, временами нас не устраивает любой из родителей. Конечно, с родителем, который во всем соглашается с вами, безоговорочно следуют вашим советам, общаться проще, такой родитель доставляет вам меньше хлопот. Но бывает и так, что родитель, который не соответствует вашему идеалу, вызывает у вас раздражение, а отсюда у вас к нему возникает отрицательное отношение. Тоже самое может случиться и с любым родителем вашего воспитанника, а следствие этого конфликтная ситуация.

Что такое конфликт? В обыденном понимании это скандал, ссора. На самом деле, **конфликт – столкновение мнений, сторон, сил, что с неизбежностью возникает при контактах** – вовсе не обязательно принимает характер скандала. Более того, он почти во всех случаях преодолим, а главное, всегда связан с необходимостью решения какой-то проблемы. Конфликты могут быть естественными и искусственными. Естественные конфликты возникают сами собой, когда достигается большое несоответствие (непорядок) в отношениях людей. Обычно конфликты снимают накопившуюся напряженность в отношениях людей, показывают, что проблема назрела и если ее разрешить, то конфликт минует. Конфликт следует решать как можно раньше, с момента зарождения, не допуская развития Поэтому конфликтов не надо бояться, их надо предупреждать, а в случае столкновения – улаживать. Именно улаживать, так как в конфликте не бывает победителей. Если побеждает один, то через какое-то время проигравший инициирует очередной конфликт и постарается победить в нем. И так может продолжаться до бесконечности. Подобным образом кризис в болезни приводит к выздоровлению, а кризис в развитии – к переходу на новый этап. Для того, чтобы не бояться конфликтов необходимо знать закономерности их возникновения, способы разрешения и умение анализировать свои собственные возможности.

Конфликтные ситуации могут возникнуть по следующим **причинам**. Родитель неудовлетворен:

- положением ребенка в коллективе;

- образовательными программами ДОУ;

- отношением воспитателя к ребенку.

В конфликтах с родителями педагогу необходимо помнить, что источником их гнева может быть не педагог как таковой, а любая из следующих причин: неадекватная самооценка родителя, необходимость продемонстрировать силу, держать людей на расстоянии, потребность получать помощь.

Субъективные причины действуют, как правило, и со стороны воспитателей, и со стороны родителей. К ним можно отнести неоправданно позитивные или неоправданно негативные ожидания родителей от ДОУ. Первые возникают, когда родители, отдавая ребенка в детский сад, начинают жить в некоем мифе, что «детский сад всему научит». Негативное отношение может быть из уже полученного ранее негативного опыта взаимодействия с ДОУ родителей или их знакомых. Другая причина конфликтов связана с тем, что воспитатель порой становится для родителей символом власти, контролером, который оценивает их действия, поучает их. И когда воспитатель говорит о ребенке, дает какие-то рекомендации, родитель очень часто ошибочно полагает, что оценивают его самого, его состоятельность как человека и родителя. Причем у воспитателей возникает похожая ситуация, когда он воспринимают родителей как неких инспекторов, которые ежедневно ходят и проверяют их работу.

Еще одной из распространенных причин конфликтов является отсутствие правил, регулирующих личностные отношения между субъектами воспитательного процесса: воспитатель – родитель.

А теперь попытаемся дать характеристику различных **типов** исхода конфликтной ситуации:

**Уход** (избегание)от разрешения возникшего противоречия путем перевода в другое русло (ссылка на недостаток времени, на неуместность, несвоевременность). Он может быть как сознательным, так и бессознательным. Лозунг людей, уходящих от разрешения ситуации такой: «Лучше плохой мир, чем хорошая война». Такой исход конфликта – малопродуктивен, ибо оставляет проблему на завтрашний день или на ближайшее будущее. Уход может создать ситуацию видимого благополучия, внутри которой растет «снежный ком» неразрешенных проблем. Эффективен, когда есть надежда, что ситуация разрешится сама собой, что бывает очень редко. Люди с лозунгом «Лучше плохой мир, чем хорошая война» не способны на длительное противостояние. Они уходят от конфликта. Уход от конфликта – единственно продуктивный способ поведения в конфликте, т.к. эта тактика дает возможность обеим сторонам остыть, найти оптимальный вариант выхода из конфликта. К формам ухода относится переход на «чисто деловые отношения».

**Сглаживание** (приспособление), когда одна из сторон соглашается с претензиями, но только в данный момент. Обвиняемый старается успокоить партнера, снять эмоциональное возбуждение, но это не означает, что он принял к сведению претензии обвинителя или осознал предмет спора. Просто не теперь и не сейчас. Эта тактика подрывает доверие партнера, ведь он через некоторое время обнаружит, что его слова не возымели никакого действия, ему пообещали, но обещание не выполнили.

**Силовое давление, т.е. подчинение одной из сторон силовому давлению другой** – к сожалению, один из наиболее популярных методов «решения» конфликтной ситуации и самый непродуктивный. Предпочтение этой формы разрешения конфликта может быть вызвано подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызванной предполагаемым поражением в конфликте, или стремлением доказать свое энергетическое, интеллектуальное или профессиональное превосходство. Так же как и при уходе, создается ситуация видимого благополучия, т.к. быстро и решительно устраняется конфликт, но у оппонента постепенно нарастает недовольство. И однажды наступает момент, когда «побежденный» сможет действовать с позиции силы или своим подчиненным положением, пассивным бездействием будет оказывать давление на «победителя». Этот тип можно охарактеризовать словами: «Лучшая защита - нападение», Люди такого типа увеличивают длительность конфликта. А длительные конфликты опасны как для деловых, так и для семейных отношений.

**Конфронтация** (соперничество)- это малопродуктивный исход конфликта, когда никто из участников не принимает во внимание мнение другого: «на войне как на войне». При конфронтации ситуация может дойти до личных оскорблений: «Кто вы такой, чтобы я под вас подстраивался?». В этом случае для разрешения ситуации необходимо третье лицо.

**Компромисс** по образному представлению – решение конфликта по формуле «и нашим и вашим». Для его достижения необходимо наличие определенных навыков ведения переговоров, учета интересов и потребностей участников конфликтной ситуации, и здесь самое сложное – определить истинные мотивы конфликта. Очень часто конфликтующие стороны сами не могут осознать истинные мотивы своих действий, предлагая для обсуждения то, что лежит на поверхности. Недостатки компромисса в том, что одна из сторон может сдать свои позиции намного раньше другой, возможно из вежливости, затем раздувая свои позиции, чтобы потом показать свое великодушие. Но в результате ни одна сторона не будет придерживаться принятого решения. Для людей, действующий по такому принципу, характерен лозунг «Пусть думает, что он победил». Они выстраивают стройную систему доказательств собственной правоты и неправоты другой стороны. Только третий человек может вывести конфликтующие стороны из тупика.

При разрешении конфликта участники не должны ничего проигрывать. Наоборот, они должны что-то выиграть, а это возможно только при разрешении конфликта в форме сотрудничества по совместному преодолению противоречий.

**Шаги к улаживанию конфликта:**

1. Снимаем маски. Выявляем подлинную проблему.
2. Отказываемся от установки «только победа» (или «Победа любым способом»).
3. Говорим так, что бы нас наверняка услышали. Продемонстрируйте понимание роли родителя в воспитании ребенка. Например: «Я понимаю, что вы заботитесь о своем ребенке».
4. Устанавливаем границы допустимого: «Я готова вас выслушать, но слушать брань не буду» (если это необходимо)
5. Находим несколько возможных решений, устраивающий обе стороны. Оцениваем варианты и выбираем наилучший.
6. Признаем ценность отношений и бережем их.

**Особенности бесконфликтного общения воспитателя с родителями**

**воспитанников ДОУ**:

- будьте демократичны в общении с родителями: не приказывайте, а советуйте, не инструктируйте, а делитесь мнением;

- давайте точные, конкретные ответы, обоснованные советы, не предлагайте готовые рецепты;

- помните, опора на положительные качества ребенка – основа доверия родителей к педагогу. Никогда не начинайте разговор с родителями с указания на отрицательные моменты в поведении их ребенка. Отметьте сначала положительные факты;

- вселяйте в родителей веру в своего ребенка;

- щадите самолюбие родителей, если есть необходимость указать на ошибки родителей, делайте это тактично;

- не принижайте авторитет родителей, как бы ни был мал их опыт в воспитании детей;

- замечания, жалобы родителей, их сомнения, возражения выслушивайте внимательно и терпеливо;

- развивайте культуру общения: в разговоре с родителями будьте доброжелательны, улыбчивы, проявляйте сдержанность и терпимость к иным точкам зрения. Умейте выслушать собеседника, понять его, признать его правоту, убедить в своей правоте;

- побуждайте родителей высказывать свои взгляды на воспитание ребенка, выслушивайте мнение родителей об используемых ими методах, даже если оно ошибочно, не опровергайте, а предлагайте свои способы воздействия.