Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Солнышко»

муниципального образования г. Губкинский

**Интерактивная игра для педагогов**

**«О чём на самом деле говорят родители»**

Воспитатель: Бебкевич О.Н.

Губкинский, 2020 г.

**«Как общаться с родителями, чтобы избежать конфликтов»**

Добрый день, уважаемые коллеги!

Проблема конфликта между родителями и педагогами - это

одна из проблем общества в целом и самой системы образования.

Существует  множество субъективных причин, которые даже при

очень хорошем воспитателе и замечательном устройстве детского сада

порождают сложные отношения.

Большинство людей не любят конфликты и стараются избегать их, однако когда речь идет о детях, это не всегда возможно.

Родители часто высказывают претензии воспитателям, не подбирая слов. Воспитатели понимают эти слова буквально, в результате чего может возникнуть конфликт. Но… Всегда ли родители осознанно стремятся обидеть и задеть личность воспитателя, что на самом деле они хотят сказать и как воспитателю реагировать на их слов. И сейчас мы с вами попытаемся в этом разобраться

**Причины конфликтов между педагогом и родителями различны:**

Родитель не удовлетворён положением ребёнка в коллективе, отношением к нему воспитателя, организацией воспитательно-образовательного процесса в целом и т. д.  
Уважаемые педагоги, как вы думаете, что чаще всего может стать поводом для непонимания и недовольства? **На что жалуются родители?**

**Со стороны родителей - это:**

• с ребенком мало занимаются в саду;  
• не создают должных условий для укрепления его здоровья;  
• не могут найти подход к ребенку;  
• 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 жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;  
• не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили (что нередко случается в яслях, ударили, поцарапали).

**У воспитателей тоже есть «свой список» претензий к родителям, как вы думаете какие?**• неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных тонах при ребенке;  
• забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;  
• приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня сада) ;  
• 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.

Действительно, и со стороны педагогов, и со стороны родителей можно наблюдать непонимания и недовольства.  
Давайте рассмотрим конкретные примеры конфликтных ситуаций между педагогами и родителями.

Мы ссылались на разработанные материалы педагогов и психологов под руководством старшего преподавателя кафедры дошкольной педагогики и психологии МГППУ Светланы Важновой. Опубликованные в журнале «Справочник старшего воспитателя дошкольного учреждения» №10 2019 г., которые помогут избежатьвоспитателям конфликтных ситуации с родителями.  
Мы выбрали несколько ситуаций, которые часто встречаются в нашей работе. И подготовили инструкцию в картинках. Она подскажет нам, педагогам, как вести себя в этих ситуациях и что отвечать родителям, как общаться с родителями в той или иной ситуации, чтобы избежать конфликтов.

Сейчас, уважаемые педагоги, мы предлагаем вам поделиться на 4группы.

***Педагоги делятся на группы***

Мы раздадим конфликтные ситуации. В своей группе вы должны разобрать и обсудить данную ситуацию. После обсуждения Потом два представителя из группы (в роли мамы и педагога) должны выйти и разыграть ситуацию. Педагог в роли «мамы» зачитывает вопрос, а присутствующие в зале предлагают свои варианты решения конфликтной ситуации. А затем «мама» зачитает, что на самом деле беспокоило маму, а педагог зачитает - как воспитатель на это должен реагировать по мнению исследования педагогов и психологов МГППУ.

***Раздаем ситуации***

**Ситуация 1. «Утром мама привела ребенка в группу и возмущается»**



**Мама:** Что же Ирина Петровна вчера Саше даже свитер не надела на прогулку? Все же в шкафчике лежит. Неужели трудно?

**Уважаемые коллеги, как мы должны реагировать на данную ситуацию?**

*Примеры с зала.*

**А теперь послушаем, что на самом деле говорит родитель.**

*Читает мама*

**Что на самом деле говорит родитель.**

Мама Саши беспокоится о здоровье ребенка и выражает свое беспокойство в форме некоторого требования. Она не думает о том, в курсе ли этой ситуации воспитатель, и, скорее всего, делает это не для того, чтобы претензию передали второму воспитателю.

**А как воспитателю на это реагировать?**

***Читает воспитатель.***

**Как воспитателю на это реагировать?**

В зависимости от того, владеет ли воспитатель информацией о данной ситуации или нет, могут быть три варианта коммуникации.

1. Если воспитателю, который принимает ребенка утром, неизвестна информация, почему Саша гулял без свитера, то коммуникация строится с учетом этого: «*Наталья Петровна, спасибо за обращение. К сожалению, мне неизвестно, почему было именно так. Мы с коллегой проясним этот вопрос, и с Вами вечером обязательно обсудим*». Воспитателю важно вернуться к этому разговору вечером, чтобы продемонстрировать не безразличие к обращению мамы воспитанника.

2. Если известна причина: «*Наталья Петровна, да, действительно Ирина Петровна не надела вчера Саше свитер на прогулку, так как погода весной переменчивая. На улице в обед было теплее, чем утром. Саша на прогулке играет, бегает. И чтобы он не вспотел, ему не надели свитер. Если важно, чтобы Саша всегда надевал свитер, тогда мы вместе будем обращать внимание Саши на это*».

3. Если забыли или не обратили внимания, то приносим родителю извинения: «*Наталья Петровна, да, действительно забыла надеть свитер Саше, извините. В дальнейшем мы в этом вопросе будем внимательнее*». Если Саша самостоятельно одевается на прогулку, то воспитатель должен учесть это во время общения с мамой и добавить: *«Мы знаем, что Саша сам хорошо умеет одеваться на прогулку. Будет здорово, если и Вы, и мы напомним ему о свитере»*. Бывает важным уметь признавать свои ошибки и извиняться, хотя педагогам для этого иногда требуется мужество.

**Ситуация 2. «Ребенок стесняется подойти с просьбой, мама винит воспитателя»**



**Мама:** Почему вы совсем не уделяете Софии внимание? Она стесняется подойти к вам сама, говорит, что вы ее не замечаете и все время заняты какими-то делами.

**Уважаемые коллеги, как мы должны реагировать на данную ситуацию?**

*Примеры с зала.*

**А теперь послушаем, что на самом деле говорит родитель.**

*Читает мама*

**Что на самом деле говорит родитель.**

Мама Софии беспокоится, что в детском саду ущемляют интересы ее ребенка. Со слов дочери она сделала вывод, что ей уделяют мало внимания, не замечают ее. Мама пришла разобраться в ситуации, чтобы решить эту проблему. Она хочет, чтобы воспитатель больше контактировала с ее ребенком.

**Как воспитателю на это реагировать.**

Прежде всего нужно понять, действительно ли ребенок стеснительный или просто не нашел контакт с конкретным воспитателем. Воспитателю следует узнать, как ведет себя София с другими людьми в общественных местах – на площадке, в гостях. Застенчивому ребенку бывает непросто обратиться с просьбой к взрослому, он может ждать, пока тот сам обратит на него внимание и спросит, чего он хочет.

Если мама сама говорит, что дочь очень стеснительная, то воспитатель должен обсудить с ней, как распознавать «сигналы» Софии о просьбе и как помочь ребенку напрямую обращаться. Например: «София такая умничка, всегда ведет себя тихо и спокойно. Я не знала, что она испытывает дискомфорт. Чтобы я могла лучше понимать ее, расскажите мне, пожалуйста, по каким признакам я могу понять, что Софии нужна моя помощь. Если ей пока трудно напрямую обратиться ко мне с просьбой, я постараюсь сама почаще спрашивать о ее желаниях».

Когда ребенок стесняется сам подойти именно к конкретному воспитателю, нужно выяснить причину. Застенчивые дети склонны считать, что другие относятся к ним плохо. Воспитатель может предложить сходить без ребенка вместе на консультацию к педагогу-психологу. Педагог и родители должны выработать единую стратегию, чтобы сформировать у застенчивого ребенка навыки конструктивного общения. Чтобы помочь ребенку обращаться напрямую, можно предложить маме разыграть дома ситуации: «В детском саду, где София – воспитатель, мама – ребенок», «В магазине», «Во дворе»

**Ситуация 3. «Мама недовольна, что ребенок не участвовал в утреннике»**



**Мама:** А почему мой Миша стих не читал? Почему вы ему не дали роль? Он не танцевал, не участвовал в сценке. Это уже не первый раз.

**Уважаемые коллеги, как мы должны реагировать на данную ситуацию?**

*Примеры с зала.*

**А теперь послушаем, что на самом деле говорит родитель.**

*Читает мама*

**Что на самом деле говорит родитель.**

Маме Миши важно видеть успехи и достижения своего ребенка. Тем более когда идет речь о таком публичном пространстве, как утренник в детском саду. Также такая реакция мамы может быть связана с оценкой ее как успешного родителя со стороны других родителей.

**Как воспитателю на это реагировать.** В зависимости от ситуации могут быть следующие варианты коммуникации.

1. Педагоги не предоставляют ребенку возможности активно участвовать на утренниках по субъективным причинам: из-за индивидуальных качеств ребенка (видят его только как задиру, который мешает другим детям выступать и может сорвать праздник), его видимых дефектов развития (тяжелые нарушения речи и пр.), конфликтных отношений с родителями на утренниках. Разрешить такую ситуацию можно только при участии руководителя, старшего воспитателя и педагога-психолога.

2. Педагоги не настаивают на участии ребенка в утренниках из-за его личностных особенностей. В этом случае необходимо аргументированно объяснить ситуацию родителю. Например, *«Дарья Михайловна, мы так же, как и Вы, обеспокоены тем, что Мише пока с трудом даются выступления. Знаем, что Миша выучил стихотворение, жаль, что не захотел его рассказать. Мы ищем разные способы, как его привлечь. Планируем в скором времени провести досуг в группе и хотели предложить Мише, чтобы он ребятам из группы рассказал стихотворение. Хотели бы пригласить Вас. Вы хорошо знаете своего сына, может быть, у Вас есть идеи, какую роль он мог бы исполнить на мероприятии. Мы готовы выслушать, чтобы вместе помочь Мише выступать на праздниках».* Воспитателю нужно донести до родителя, что важно уважать желание ребенка не участвовать активно в утреннике. Взрослым нужно понять причины и вместе искать подходящую для ребенка в данный момент форму участия в праздниках.

**Ситуация 4. «Вечером мама забирает ребенка и не находит его игрушку»**



**Мама:** Мы сегодня с Костей утром с машинкой приходили, вы не знаете, где она? Столько игрушек уже пропало. Что вы тут с ними только делаете?

**Уважаемые коллеги, как мы должны реагировать на данную ситуацию?**

*Примеры с зала.*

**А теперь послушаем, что на самом деле говорит родитель.**

*Читает мама*

**Что на самом деле говорит родитель.**

Слова мамы Кости о том, что игрушек, которые ребенок приносил в детский сад, было уже много, позволяют сделать вывод: сама игрушка не представляет какую-то ценность для мамы. Однако ее слова имеют претензионный оттенок.

Для ребенка эта игрушка может иметь разное значение. Возможно, это очередной подарок, который он принес в группу, чтобы быть принятым в игру или обменяться. Бывает, что родители утром дают ребенку игрушку, чтобы избежать слез при сборе в детский сад или при расставании с ребенком. Поэтому данную ситуацию нужно внимательно рассмотреть.

**Как воспитателю на это реагировать.**

Воспитатель может задать уточняющие вопросы маме об игрушке: как выглядит игрушка, как часто ребенок берет ее поиграть на улице и в детский сад, не оставил ли он ее сегодня дома. Затем можно предложить вместе с ребенком поискать игрушку на площадке или в группе. На другой день помочь ребенку с поиском могут другие дети и воспитатель, превратив это в игру-приключение.

Вопрос домашних игрушек в группе детского сада – один из самых частых. Кроме того, дети приносят в детский сад не только игрушки, но и некоторые личные домашние предметы. Поэтому на первой встрече с родителями нужно обсудить правила и договориться, что можно приносить в группу, а что нет. Например, игрушки, которые представляют большую материальную ценность, памятные вещи не стоит давать ребенку с собой, потому что они могут сломаться или потеряться.

Также нужно оформить памятки для родителей с правилами на эту тему, разместить информацию на стенде.

И все же, как нужно общаться с родителями, чтобы избежать конфликтов **(Презентация)**

Нам кажется, что секрет успеха разрешения конфликтных ситуаций заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника, выслушать, постараться понять, что он хочет сказать, и не давать волю эмоциям. И мы совершенно уверены, что это под силу каждому из нас.

И хочется закончить наше выступление старинной народной мудростью

Прежде чем сказать – посчитай до десяти,

Прежде чем обидеть – посчитай до ста.