**Обсуждение «Конфликтные ситуации»**

**Одну ситуацию проиграть (наугад сказать номер от 1 до 4 – ту ситуацию и проиграть), все остальные обсудить.**

**На ситуацию для разыгрывания выбрать по считалке:**

**Завтра с неба прилетит**

**Синий-синий-синий кит.**

**Если веришь - стой и жди,**

**А не веришь - выходи!**

**СИТУАЦИЯ 1.**

Воспитатель обращается к маме Димы с рассказом о том, что дети нового узнали на занятиях и с предложением закрепить изученный материал дома. В ответ мама резко отвечает, что ей некогда заниматься с ребенком дома, что это обязанность воспитателя – он «за это деньги получает».

**Комментарий 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.

**Выход из конфликта:** 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 и методистом стенд или ширму об организации занятий и игр дома, где размещать рекомендации по темам, конкретные игры, задания.

**СИТУАЦИЯ 2.**

Таню родители приводят в группу после завтрака, из-за чего Таня постоянно пропускает утренние индивидуальные занятия, игры, зарядку.   
На утверждения воспитателя о необходимости соблюдения режима дня детского сада отвечают, что имеют право приводить своего ребенка тогда, когда им это удобно.

**Комментарий воспитателя**. Возможно, воспитателю на следующем родительском собрании нужно сделать яркую презентацию утренних занятий с детьми. Эффективно использовать видеофрагменты, фотографии, сделать любимую детьми зарядку вместе с родителями. Важно подчеркнуть результаты утренних индивидуальных занятий с детьми.  
В общении с родителями в такой ситуации важно не использовать обвинительные интонации, это побуждает родителей к психологической защите в виде «нападения». Лучше использовать метод «Я – сообщения», выразив свои чувства. Например: «Мне жалко, что Кати не было утром, ведь у нас была новая, такая веселая зарядка (важное занятие, игра)».

**СИТУАЦИЯ 3.**  
Маша – активная, подвижная девочка, с трудом адаптируется к группе. Воспитатель советует маме обратиться за помощью к детскому невропатологу. Мама девочки приняла совет «в штыки» и обвинила воспитателя, что та не любит ее дочь, сказав, что пойдет жаловаться к заведующей.  
Воспитатель выслушала маму и ушла. В последующие дни Машу в детский сад не привели. Позже оказалось, что девочку все-таки отвели к врачу, который прописал ей лечение. Через месяц девочка снова стала посещать группу, однако отношения воспитателя и мамы так и не наладились.

**Комментарий воспитателя**. Если бы такую информацию родитель получил от врача детского сада или педагога – психолога, заведующего ДОУ реакция,  была бы другой, и не было бы конфликта с воспитателем. **Не берите «огонь на себя»,** обращайтесь к помощи специалистов. Важно помнить о границах своей компетенции!

**СИТУАЦИЯ 4.**

Забирая вечером ребенка из детского сада, родители возмущаются, что его одежда очень грязная, обвиняют воспитателя, что он плохо следит за детьми.  
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. Но тут же 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».

**Правила конструктивного взаимодействия с родителями**

Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности. Основа отношения к нам человека закладывается в первые 15 секунд. Для того, чтобы благополучно пройти через «минное поле» этих первых секунд, необходимо применить Правило Трёх Плюсов (чтобы расположить к себе собеседника нужно дать ему как минимум три психологических плюса): **1. Улыбка, 2. Имя собеседника, 3. Комплимент (похвалить ребенка).**

ПРАВИЛА КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РОДИТЕЛЯМИ

1. Говорите с родителями только о том, судить о чём вы имеете право, основываясь на собственных знаниях и жизненном опыте.
2. Планируя серьёзный разговор с родителями, не начинайте его утром, на улице, на ходу, на лестнице, в детской раздевалке, а пригласите их пройти в группу и обязательно  усадите за стол. Тогда ваши слова будут услышаны, так как родитель вынужден вас выслушать. В деловой обстановке он не может оборвать разговор тогда, когда ему это станет удобно.
3. Не начинайте разговор с родителями воспитанников со слов: «Ой, извините, можно с вами поговорить?», «Не знаю,  может  быть я не совсем права, но всё таки…». А такие речевые обороты, как «Вы не правы…», «Вы не понимаете…», лучше вообще не употреблять в общении с родителями.
4. Не надо сравнивать достижения разных детей, не надо вообще их  сравнивать. Если всё-таки сравнивать, то только с эталоном, нормой возрастного развития: каждый родитель хочет слышать  в первую очередь о достижениях и проблемах развития своего ребёнка; если в первые 10-15 минут  разговора он ничего конкретного и убедительного не услышал о своём ребёнке, он постарается закончить разговор.
5. Научитесь говорить строго по делу, приводить конкретные факты, обозначать не только проблему, но и несколько вариантов её решения. Тогда родитель будет воспринимать вас не как критика, а как помощника. Образно говоря, родитель идёт к педагогу как к врачу: не важно, с чем зашёл, важно, с чем вышел.
6. Есть категория «любопытных» родителей, которые любят задавать вопросы педагогу и вместе с ним рассуждать. Наиболее очевидны две цели: либо показать свою компетентность, либо действительно найти ответы на волнующие вопросы.  Целесообразно завести журнал «У меня есть вопрос», где предложить родителям написать насущные проблемы воспитания  и развития детей, общения с ними, организации режимных моментов и разных видов деятельности. Вопросы, как правило, во всех семьях похожие. Но одни родители не знают, как их решить, а другие имеют опыт успешного решения проблем. Заведите в журнале две колонки: вопрос и ответ. Родители начнут вести переписку друг с другом, задавать свои вопросы и отвечать на вопросы других. Сначала интерес к этому журналу будет на эмоциональном уровне, затем на рациональном, а потом родителям захочется живого общения.
7. Помните! Самый верный способ настроить родителей против себя – показать им, что вы считаете себя умнее их. Не забывайте, какую цель вы ставите: блеснуть своими знаниями или помочь ребёнку? не старайтесь демонстрировать родителям своё превосходство, употребляя в речи сложные психолого-педагогические термины. Родитель будет вам благодарен за конкретные советы, простые и реально выполнимые рекомендации.
8. Создавайте общественное мнение с помощью родителей-единомышленников, имеющих высокий авторитет среди других мам и пап. Иногда родители сомневаются в целесообразности реализации тех или иных идей  педагога, однако склонны доверять мнению таких же людей, как и они сами.
9. Не ставьте задачу завоевать авторитет у всех без исключения родителей, создать со всеми отношения активного сотрудничества, полного взаимопонимания и приятия.
10. Известно: не всегда количественный подход означает качественный. Если взрослый человек не хочет участвовать в мероприятиях проводимых в детском саду, и, более того, сопротивляется этому, заставить его сложно, но всё-таки можно. Вот только нужно ли? Вряд ли он получит от этого удовольствие.
11. К каждому замочку нужен свой ключик.  Методы убеждения и аргументы, сработавшие с одними родителями (как и с детьми), могут не привести к ожидаемому результату в разговоре с другими.
12. Посещение родителями различных мероприятий для детей  (познавательных, праздничных, спортивных), казалось бы, не имеет прямого отношения к мероприятиям  просветительской направленности. Однако, наблюдая за детьми, родители имеют возможность поделиться друг с другом впечатлениями, поинтересоваться планами относительно активного участия в следующих мероприятиях.

**Можно ли свести конфликты к минимуму**?

**Первое** — информировать родителей еще до того, как их дети поступили в дошкольное учреждение, о том, что там будет происходить, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.

**Второе** — показать родителям, как "безболезненно" разрешать конфликты, если они возникают. Можно в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку. В ней могут быть, например, такие слова: "В нашем детском саду не принято выяснять отношения между воспитателем и родителем в присутствии детей", "В нашем саду не принято делать замечания чужим детям в отсутствие их родителей и разбирать ссоры детей без участников конфликта".

**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…".

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