

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 8 «Огонек»

Городское методическое объединение педагогов-психологов дошкольных
образовательных учреждений
13.12.2018 г.

Представление практического опыта работы на тему:

«Острые конфликты в ДОУ. Как поступить педагогу-психологу».



Подготовила
Чернобай Ирина Яковлевна,
педагог-психолог

г. Сургут

Конфликт 1. Родители просят уволить воспитателя за насилие над детьми.

Две мамы четырехлетних детей пожаловались заведующему на поведение воспитателя. Они утверждали, что воспитатель применяет физическое наказание. Встал вопрос об увольнении, хотя ранее подобных жалоб не было. Воспитатель обратилась к педагогу-психологу.

Алгоритм действия педагога-психолога:

1. Договоритесь об индивидуальной встрече с родителями, которые пожаловались на воспитателя. Предложите им уточнить детали конфликта. Обязательно под подпись возьмите разрешение обследовать ребенка и ситуацию. Успокойте родителей, расскажите, что будете делать, чтобы решить вопрос и сколько времени Вам на это потребуется. Объясните, что информация от детей может быть не совсем достоверной. Из-за этого результат будет сложно или невозможно поправить.

2. Проведите психологическую диагностику (цветовой тест отношений, методику диагностики субъективной оценки межличностных отношений ребенка Н.Я. Семаго (СОМОР), методики «Капитан корабля» А.А. Романова, «Кактус» М.А. Панфиловой, тест тревожности Р. Тэмпл, М. Дорки, В. Амена, тесты для диагностики семейных отношений и др.)

3. Попросите заведующего одновременно провести родительское собрание с остальными родителями в группе, чтобы уточнить информацию о насилии по отношению к другим детям.

4. Поговорите с воспитателем. С первого дня воспитатель должен перестать делать замечания конфликтующим родителям и не говорить об отрицательных моментах в поведении ребенка. В дальнейшем нужно рассказывать об этом постепенно, по технике «сэндвич»: хорошее – в начале и в конце, негатив – в середине. Обратите внимание воспитателя на то, что даже после произошедшего нужно взаимодействовать с недовольными родителями, быть более внимательными к ним. Пусть воспитатель постарается всегда хорошо выглядеть, улыбаться, быть приветливым, спокойно реагировать на негатив. Объясните, что родители обращают на поведение и внешний вид больше внимания, чем на его слова, – особенно родители новичков. Кроме того, они смотрят, как реагирует на воспитателя ребенок и что о нем рассказывает.

Результат конфликта:

Оказалось, что один из детей наблюдается у психиатра и невролога и любит фантазировать. Другого ребенка физически наказывают дома, поэтому слово «Наказать» ассоциируется у него со словом «ударить». При этом родители общаются между собой и передают друг другу слова детей. Они постоянно спрашивали детей, не наказывает ли их воспитатель, как наказывает и т.д. Получилось, что таким образом они сами сформировали у детей неправильный образ педагога. Воспитателя не уволили, она осталась работать в той же группе. Педагог-психолог дала ей рекомендации, как себя вести дальше. Мама успокоилась и извинилась.

Конфликт 2. Родители просят психолога разобраться, кто бьет их ребенка: воспитатель или другой ребенок.

К педагогу-психологу подошла мама с просьбой помочь. Дочь не хочет идти в детский сад, так как жалуется, что воспитатель все время кричит, делает замечания, может ударить, крутит ухо. Мама показала педагогу-психологу фотографии с синяком на ухе, покраснением в месте щипка и попросила узнать, это действительно происходит или ее дочь выдумывает. Возможно, ее обижает не воспитатель, а другой ребенок. Воспитателю она попросила о жалобе не рассказывать.

Алгоритм действия педагога-психолога:

1. Убедите родителей, что молчать нельзя, если речь идет о возможном насилии со стороны воспитателя по отношению к их ребенку (объясните, что если факт насилия подтвердится, вы и сами не вправе молчать, и обязаны будете уведомить заведующего,

который решит, что делать дальше). В остальном действуйте почти так же, как в предыдущей ситуации.

2. Договоритесь с родителями об индивидуальной встрече с ребенком (обязательно с письменного согласия родителей). Детально изучите ситуацию.

3. Попросите заведующего открыто не говорить, от кого поступила жалоба, на родительском собрании по поводу возможного насилия со стороны педагога.

4. Заведующий должен создать комиссию по трудовым спорам, в которую обязательно входит педагог-психолог. До окончания расследования воспитателя желательно перевести работать в другую группу. Если необходимо, объясните родителям, что отстранить воспитателя от работы заведующий не вправе до тех пор, пока на основании собранных доказательств не будет возбуждено уголовное дело (ст. 81, 336 ТК).

5. Старайтесь не вступать в дружеские отношения с воспитателями, чтобы иметь возможность объективно оценивать конфликтную ситуацию, понимать ребенка и родителя. Дружба с воспитателями – частая ошибка педагогов-психологов. Помните, что в первую очередь вы на стороне ребенка и нужно думать о соблюдении его прав.

Результат конфликта:

Педагог-психолог побеседовала с остальными родителями. Факты насилия подтвердились жалобами других детей, фотографиями с синяками и ссадинами, результатами обследования детей, чьи родители дали на это письменное согласие. Девочка снова стала посещать детский сад. Вначале она приходила на индивидуальные занятия к психологу, которые помогли ей преодолеть страх и возникшую в результате насилия тревожность, а потом снова стала оставаться в группе. Воспитателя уволили.

Конфликт 3. Родители жалуются, что педагог-психолог необоснованно вмешивается в жизнь их ребенка.

Мать ребенка из старшей группы пожаловалась старшему воспитателю на педагога-психолога. С ее слов, пока ребенок ходил в другой детский сад, все было хорошо, а как только перешел сюда, начались проблемы. Ее ребенком отчего-то заинтересовались, особенно педагог-психолог. Матери даже пришлось лишний раз идти в детский сад, так как педагог-психолог пригласил ее для беседы. Во время встречи он стал говорить, что у ребенка есть сложности, предлагал свою помощь, хотя его об этом никто не просил. По мнению матери, ее ребенку не нужна помощь. Нужно только, чтобы педагог-психолог оставил ее семью в покое.

Алгоритм действия педагога-психолога:

1. Возьмите письменный отказ от психолого-педагогического сопровождения, если родитель не хочет, чтобы его ребенок участвовал в групповых занятиях с педагогом-психологом, и переубедить его не удастся. Чтобы таких случаев не возникало, в первую неделю сентября собирайте письменные согласия родителей на психолого-педагогическое сопровождение детей. Это согласия на помощь в период адаптации, участие в коррекционно-развивающих занятиях в группе, а также обследование ребенка.

2. Расскажите воспитателю как себя вести. Воспитатель должен сообщить родителю, что ребенок будет находиться с ним, пока группа занимается с педагогом-психологом. Пусть опишет, какие занятия он будет в это время проводить с ребенком. В течение учебного года воспитатели должны сообщать родителям о трудностях ребенка. Только когда они увидят, что родитель принимает эту информацию, можно предлагать помощь педагога-психолога. Нередко бывает так, что воспитатели сами не говорят родителям о трудностях с ребенком и направляют маму к педагогу-психологу.

3. Ждите, пока родители обратятся к вам за помощью сами. Даже если ребенок сильно нуждается в вас, они должны прийти к пониманию этого постепенно.

Конфликт 4. Мама жалуется, что педагог-психолог не уделяет внимания ее плачущему ребенку.

Мама ребенка из адаптационной группы пожаловалась воспитателям и администрации на бездействие со стороны педагога-психолога. Она сказала, что ее ребенок

много плачет, а психолог не успокаивает его, не играет с ним. Педагог-психолог знала, что ребенок плачет, потому что так манипулирует взрослыми. Она видела, что мать переживает за ребенка, готова подчиняться его манипуляциям и будет добиваться, чтобы манипуляциям подчинялись и сотрудники детского сада. Тогда она назначила цикл встреч один раз в две недели.

Алгоритм действия педагога-психолога:

1. Будьте рядом с детьми, когда родители забирают их домой. Беседуйте с родителями об особенностях адаптации их ребенка. Это особенно важно делать в первые две недели, когда детей оставляют ненадолго. Если не получается провожать детей домой, придите на плановое собрание, которое проводится на третьей недели адаптации. Ведите листы адаптации, которые помогут лучше запомнить детей и выявить тех, у которых адаптация протекает тяжело. Играйте, развлекайте, отвлекайте детей. Проводите не менее 30 минут в каждой адаптационной группе с первых дней адаптации детей к детскому саду.

Результат конфликта:

Мама стала систематически встречаться с педагогом-психологом. Педагог-психолог рассказывала ей об особенностях адаптации ребенка к детскому саду, говорила, что делать, чтобы облегчить этот процесс. Мать увидела, что в детском саду ей и ребенку уделяют достаточно внимания, и успокоилась.

Конфликт 5. Воспитатели и родители разбились на два враждующих лагеря.

Двое воспитателей. Одна не говорит родителям о проблемах детей, другая говорит и просит родителей помочь. Первая жалуется педагогу-психологу, что коллега настраивает родителей против нее. К этому времени они общаются между собой только на повышенных тонах и не идут на уступки. Атмосфера в группе накаляется. Родители разбились на два лагеря и подчиняются каждый «своему» воспитателю, которого считают хорошим, а второго – плохим. О конфликте узнает администрация детского сада.

1. Пригласите педагогов на совместную встречу. Обсудите претензии. Составьте пошаговый план выхода из ситуации. Укажите, что каждый может сделать, чтобы улучшить ситуацию. Работу с родителями сделайте отдельным пунктом плана. Педагоги должны договориться не посвящать родителей в свои отношения, а о детях давать дозированную информацию с помощью техники «сэндвич»: плохое строго в середине речи. Пусть участники встречи подпишутся под утверждением, что принимают план.

Если через месяц ситуация стала лучше, сохраните рекомендации еще на месяц. Если хуже, посоветуйте заменить одного из воспитателей в группе – желательно того, кем более недовольны родители и кто меньше идет на уступки. А в начале года проводите диагностику психологической совместимости воспитателей (тест Р. Кэттелла).

Результат конфликта:

По рекомендации педагога-психолога воспитатели начали предоставлять систематический отчет о совместной работе старшему воспитателю. Родители успокоились. У них появилось доверие к воспитателям, которые начали работать в едином направлении. Теперь их рекомендации родителям были общими, поэтому родители их выполняли. Они перестали делить воспитателей на «хорошую» и «плохую». Атмосфера в группе нормализовалась.

Конфликт 6. Двое родителей конфликтуют, и это мешает воспитателям работать.

Два мальчика из подготовительной группы поссорились на прогулке. В это время родители уже начали забирать детей домой. Дети и до этого плохо ладили, а теперь поссорились окончательно. Один стал выкрикивать оскорбления в адрес своего «врага» и его отца. А отец «врага» в этот момент как раз шел за сыном. Он услышал, как его обзывают, подошел и накричал на ребенка. При этом мужчина высказал угрозы по отношению к отцу мальчика. Все произошло настолько быстро, что воспитатель не успела отреагировать, хотя находилась рядом. Ребенок, которого напугал чужой дядя, начал заикаться и отказался ходить в детский сад. Его отец обратился в полицию с иском на мужчину, который кричал на сына. Отношения между родителями вышли из-под контроля. Они стали вовлекать в

конфликт педагогов, манипулировать ими. Воспитатели обратились за помощью к педагогу-психологу.

Алгоритм действия педагога-психолога:

1. Предупредите воспитателей, чтобы они вовремя приглашали вас разрешить постоянные конфликты между детьми. Объясните, что нельзя доводить конфликтную ситуацию до предела, после которого разразится крупная ссора. В крайнем случае нужно обратиться к заведующему. Напомните, что ни в коем случае нельзя давать родителям номер телефона другой из конфликтующих сторон и нельзя поддерживать ту или иную сторону. В группе воспитатели должны следить за взаимоотношениями конфликтующих детей и препятствовать тому, чтобы назревала ссора.

2. Пригласите по очереди враждующие стороны, если конфликт усиливается и в него включаются родители. Обсудите причины и последствия конфликта. Совместно разработайте стратегии выхода из конфликтной ситуации. Запишите договоренности под подпись родителей. Назначьте повторную встречу, чтобы удержать ситуацию под контролем. Если родители одного из конфликтующих детей не идут на контакт, отказываются от рекомендаций и не принимаются меры для улучшения ситуации, предложите перевести их ребенка в другую группу.

3. Помогите заведующему при крупных конфликтах. Если произошла крупная ссора, встречу с родителями проводит заведующий детским садом. Он должен пригласить родителей отдельно друг от друга, чтобы избежать столкновения и дать возможность высказаться. Пусть он со своей точки зрения расскажет каждой стороне о последствиях конфликта и возможностях выйти из него, а потом направит родителей к педагогу-психологу.

Задача педагога-психолога в такой ситуации – помочь успокоиться, преодолеть обиду, страх стресс из-за конфликта и вызова к заведующему. Проведите одну и две встречи с каждой из семей. Желательно, чтобы присутствовали оба родителя с той и, с другой стороны. Затем перенаправьте родителей к заведующему, чтобы он принял решение, что делать дальше: попросить прощения друг у друга, забрать заявление, перевести одного из детей в другую группу. Все процедуры необходимо проводить с согласия родителей.

Результат конфликта:

Педагог-психолог стала работать с родителями и помогла преодолеть страх и заикание пострадавшему ребенку. Его отец забрал жалобу из полиции. Отец второго мальчика извинился перед напуганным ребенком и его родителями. Воспитатель группы получила письменное замечание от администрации детского сада.

Конфликт 7. Воспитатели не доверяют педагогу-психологу, так как он передает заведующему частную информацию.

Педагоги детского сада заметили, что происходящее в группе каким-то образом становится известным руководству. Подозрение пало на педагога-психолога, поскольку она тесно общалась с заведующей. Тогда каждый из воспитателей стал препятствовать общению педагога-психолога с родителями. Родителям говорили, что специалист некомпетентный и не сможет помочь их ребенку. Родители стали отказываться от помощи педагога-психолога.

Алгоритм действия педагога-психолога:

1. Старайтесь не вступать в приятельские отношения с администрацией, особенно с заведующей, чтобы избежать недоверия педагогов и не стать источником напряжения и конфликтов в детском саду. Информировать администрацию только в тех случаях, когда стали свидетелем опасной ситуации или есть сведения об угрозе жизни и здоровью детей, педагогов и родителей, а конфликтная ситуация может выйти из-под контроля.

2. Следите, чтобы не допускать ошибок, которые вызывают недоверие к педагогу-психологу: не критиковать, не делать замечания, не читать нотаций, не поучать

родителей или воспитателей. Вместо этого нужно помогать, развивать, сочувствовать, сопереживать, корректировать, поддерживать.

Результат конфликта:

Заведующая перевела педагога-психолога на другую должность в этом же детском саду. На должность педагога-психолога взяли другого специалиста. Воспитатели и родители постепенно начали доверять ему и обращаться за помощью.

Конфликт 8. Один из детей получил травму в драке, а родители возмутились, что сотрудники детского сада этого не предотвратили.

Воспитанник старшей группы проходил мимо девочки и толкнул ее. Воспитатель знала, что это ребенок с особенностями в поведении: гиперактивный и со склонностью к физической агрессии. Девочка получила сотрясение мозга и перелом кисти руки. Ее родители потребовали убрать воспитателя из группы.

Алгоритм действия педагога-психолога:

1. Старайтесь узнать всех детей с особенностями в поведении и работать с ними. Для этого тесно взаимодействуйте с педагогами. Просите воспитателей подготовить родителей таких детей к беседе с вами. Постарайтесь наладить с родителями взаимодействие, помочь увидеть особенности ребенка, совместно преодолеть трудности. Если родители не идут на контакт, предложите написать письменный отказ от психолого-педагогического сопровождения на случай травм и других нештатных ситуаций. Но даже если у Вас есть отказ, не оставляйте ребенка без внимания. Помогайте воспитателям. Посоветуйте информировать родителей о трудностях ребенка в группе и рекомендовать им обратиться к специалисту.

Результат конфликта:

Педагог-психолог получила от администрации письменное замечание за отсутствие помощи агрессивному ребенку. Но когда она показала заведующей уведомления, которые направляла матери, и ее отказ от взаимодействия с педагогом-психологом, замечание отменили. Воспитатель уволилась по собственному желанию и оставила профессию. Она сочла, что не справляется с современными детьми. Девочка с травмой продолжала ходить в детский сад. Мальчик с особенностями в поведении начал посещать занятия педагога-психолога. Педагог-психолог сумела убедить его мать в том, что ребенок нуждается в медицинской помощи, и по назначению детского психотерапевта ребенок стал получать медикаментозное лечение.