

Министерство просвещения Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Армавирский государственный педагогический университет»
Психолого-педагогический факультет
Кафедра дошкольного и начального образования

«РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНОЙ СИТУАЦИИ В ДОУ»

Подготовила:
студентка группы ВП-ДиН-2-2
Биштова Алина
Научный руководитель:
Егизарьянц Марина Николаевна,
доцент, кандидат педагогических наук

Армавир, 2025

ОПИСАНИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ:

Анна Сергеевна – молодой педагогический работник, второй воспитатель старшей группы. На время трудового отпуска основного воспитателя, Анну Сергеевну ставят основным воспитателем на группу. Так как с должностными обязанностями справляется в полном объеме, детей и родителей данной группы знает хорошо.

В один из вечеров, мама Леша (воспитанника группы) обращается с претензией к Анне Николаевне, что ее сына обижает «однорупник» Максим (забирает игрушки, обзывает, может толкнуть и даже ударить). Воспитатель объясняет маме, что Максим очень активный мальчик и у них с Лешей бывают недопонимания. Но они вскоре мирятся и опять совместно играют. Мама молча уходит. Через несколько дней ситуация с жалобой повторяется. Анна Сергеевна сдержанно, но снисходительным тоном говорит:

- «Успокойтесь, в детском коллективе могут быть разные случаи и возможно я не заметила чего-то, ведь в группе много детей».

Мама с раздражением в голосе подводит итог разговора: «Вы нам всего не рассказываете, что происходит с детьми в течение дня. А дети жалуются! Когда был другой воспитатель, такого не происходило. Скорей бы она вернулась из отпуска».

Несколько дней Леша не посещал детский сад, а мама обратилась к заведующему ДОО с жалобой на Анну Сергеевну.

Далее конфликт разрастался и дошел до управления образования.

Комментарий

Родительница по отношению к воспитателю изначально высказывала мелкие замечания и проявляла антипатию. О своих претензиях в адрес Анны Сергеевны, неоднократно и эмоционально сообщала по телефону основному воспитателю (которая на тот момент находился в трудовом отпуске). Основной воспитатель сообщила Анне Сергеевны о сложившейся ситуации и жалобах мамы Леша. Жалобы несли общий, а не конкретный характер.

Анна Сергеевна, за небольшой период времени работы в ДОО зарекомендовала себя как добросовестный и отзывчивый человек, грамотный специалист и корректный воспитатель.

УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА:

- Анна Сергеевна: Молодой воспитатель, временно исполняющая обязанности основного воспитателя.
- Мама Леши: Родитель воспитанника, недовольная поведением Максима и реакцией Анны Сергеевны.
- Максим: Воспитанник, предположительно проявляющий агрессивное поведение.
- Леша: Воспитанник, подвергающийся агрессии со стороны Максима (по словам мамы).
- Основной воспитатель: в отпуске, но в курсе ситуации.
- Заведующий ДОУ: Получатель жалобы.
- Управление образования: Высшая инстанция, куда дошел конфликт.

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА:

- 1. Неудовлетворенность родителя:** Мама Леши считает, что ее сына обижают, и недовольна реакцией Анны Сергеевны на ее жалобы.
- 2. Неэффективная коммуникация:** Анна Сергеевна не смогла убедить маму Леши в том, что держит ситуацию под контролем, и не предприняла достаточных мер для разрешения конфликта между детьми.
- 3. Сравнение с предыдущим воспитателем:** Мама Леши сравнивает Анну Сергеевну с основным воспитателем, отдавая предпочтение последней.
- 4. Недостаток информации:** Мама Леши считает, что ей не предоставляют полную информацию о происходящем в группе.
- 5. Эмоциональность родителя:** Мама Леши эмоционально реагирует на ситуацию и выражает антипатию к Анне Сергеевне.
- 6. Несвоевременное информирование:** Анна Сергеевна была проинформирована основным воспитателем о жалобах мамы Леши, но эти жалобы носили общий характер, что затрудняло принятие конкретных мер.
- 7. Возможное несоответствие ожиданий родителя и реальности:** Мама Леши может ожидать от воспитателя немедленного и полного устранения любых конфликтов между детьми, что не всегда возможно в детском коллективе.
- 8. Возрастные особенности детей:** Поведение Максима может быть связано с его возрастом и особенностями развития.

В данной ситуации **ПРЕДМЕТОМ КОНФЛИКТА** является неудовлетворенность мамы Леши обеспечением безопасности и благополучия ее ребенка в старшей группе детского сада, а также ее

недовольство реакцией и действиями воспитателя Анны Сергеевны на ее жалобы.

СУТЬ КОНФЛИКТА:

Конфликт между воспитателем Анной Сергеевной и мамой воспитанника Леши, вызванный жалобами мамы на поведение другого воспитанника (Максима) по отношению к ее сыну, и переросший в жалобу заведующему и в управление образования.

ПРОБЛЕМА:

Основная проблема заключается в неэффективной коммуникации и неверной стратегии реагирования молодого воспитателя Анны Сергеевны на жалобы родителя (мамы Леши) относительно агрессивного поведения другого ребенка (Максима) по отношению к ее сыну. Эта неэффективность привела к эскалации конфликта, потере доверия родителя к воспитателю и к жалобам. Усугубляет проблему предвзятое отношение родителя к воспитателю, сравнение с предыдущим воспитателем и общие, неконкретные жалобы, которые не позволяют воспитателю эффективно решать проблему.

ЗАДАЧИ ВОСПИТАТЕЛЯ:

1. Восстановление доверия и налаживание эффективной коммуникации с родителем (мамой Леши).
2. Обеспечение безопасности и комфорта Леши в группе.
3. Коррекция поведения Максима.
4. Формирование позитивной атмосферы в группе.
5. Устранение последствий жалобы.

ДЕЙСТВИЯ ВОСПИТАТЕЛЯ:

ЭТАП 1: НЕМЕДЛЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ (ВОССТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С МАМОЙ И УСПОКОЕНИЕ СИТУАЦИИ).

1.Инициатива Анны Сергеевны:

Анна Сергеевна должна проявить инициативу и позвонить маме Леши (или, если это возможно, встретиться лично). Важно, чтобы она сделала это в спокойном и искреннем тоне.

2.Извинения и признание:

- Анна Сергеевна: *"Здравствуйте. Я понимаю, что вы расстроены ситуацией с Лешей и Максимом, и мне очень жаль, что я не смогла сразу отреагировать так, как вы ожидали. Я признаю, что мои слова в*

прошлый раз могли прозвучать невнимательно, и я искренне извиняюсь за это."

3.Выражение заботы и понимания:

- Анна Сергеевна: *"Я действительно ценю то, что вы мне сообщаете о том, что происходит между детьми. Для меня очень важно, чтобы все дети в группе чувствовали себя комфортно и безопасно, и я хочу вместе с вами найти решение этой ситуации."*

4.Предложение плана действий:

- Анна Сергеевна: *"Я хотела бы предложить вам план действий, чтобы решить эту проблему. Во-первых, я буду более внимательно наблюдать за взаимодействием Леши и Максима в течение дня и буду вмешиваться, если замечу какие-либо конфликты. Во-вторых, я поговорю с Максимом о правилах поведения в группе и о том, как важно уважать других детей. В-третьих, я буду регулярно информировать вас о том, что происходит, и мы будем вместе искать пути решения, если проблема не исчезнет."*

5.Открытость к сотрудничеству:

- Анна Сергеевна: *"Пожалуйста, не стесняйтесь сообщать мне о любых новых случаях, которые вас беспокоят. Я открыта для ваших предложений и готова сотрудничать с вами, чтобы создать для Леши и для всех детей в группе позитивную атмосферу."*

6.Договоренность о встрече:

- Анна Сергеевна: *"Я бы хотела встретиться с вами лично, чтобы обсудить эту ситуацию более подробно. Когда вам было бы удобно это сделать?" (Договориться о конкретном времени).*

ЭТАП 2: НЕПОСРЕДСТВЕННЫЕ МЕРЫ В ГРУППЕ (РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ С ДЕТЬМИ).

1.Наблюдение и вмешательство:

- Анна Сергеевна в течение дня активно должна наблюдать за взаимодействием Леши и Максима. При первых признаках конфликта (забирание игрушек, обзывания, толкания) немедленно вмешиваться.
- Пример вмешательства: *"Максим, я вижу, что ты забрал у Леши игрушку, когда Леша играл в нее. Помни, что нельзя без разрешения выхватывать вещи из рук. Леша и Максим, нужно научиться вежливо просить разрешение друг у друга, уступать, делиться."*

Упражнение из **«УЧИМ ДЕТЕЙ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОМУ ПОВЕДЕНИЮ»** Конспекты и материалы к занятиям с детьми 5-7 лет.
Автор: Семенака С.И. 2014 г.

«Правила доброжелательного поведения».

Воспитатель с помощью «волшебной тарелочки» увидел изображение коз, стоящих на узком мостике.

- Дети, посмотрите, волшебная тарелочка показывает нам двух коз. Но что с ними могло произойти?

Воспитатель выслушивает ответы детей, после чего рассказывает узбекскую народную сказку «Упрямые козы».

«Жили когда-то на свете две упрямые козы. И вот однажды они встретились на узкой доске, перекинутой через глубокий арык. Вдвоем на доске не разойтись, кому-то надо уступить.

— Эй ты, посторонись с дороги! - закричала одна коза.

- Вот еще, выдумала! Выходит, я из-за тебя пятиться должна? - закричала в ответ другая.

- А почему бы тебе и не попятиться? - настаивала первая.

Долго спорили упрямые козы. А потом отступили каждая на три шага, нагнули головы и... Бабах! Стукнулись лбами и обе свалились в воду».

Вопросы:

—Понравилось вам, как вели себя козы?

— Почему они оказались в воде? (Потому что не умели уступать друг другу и вежливо просить разрешение пройти кому-то первой).

— Что чувствовали козы, когда не могли разойтись на узкой доске?

— Почему их называли упрямыми?

Воспитатель знакомит детей с правилами доброжелательного поведения-**«Будь внимателен к другому»:**

- если кто-то озабочен, помоги чем можешь;
- прежде чем что-то делать, посмотри, не мешаешь ли ты другому;
- если товарищу очень нужна какая-то вещь, а ты можешь без нее обойтись, предложи ему ее сам;
- товарища надо выручать.



Применение правила "делиться": Объясните детям, что очень важно делиться друг с другом в совместной деятельности. Обсудите, что это не только весело, но и помогает поддерживать дружеские отношения.

Воспитатель читает детям рассказ «Урок дружбы» М. Пляцковского.

«Жили два воробья – Чик и Чирик. Однажды Чику пришла посылка от бабушки. Целый ящик пшена. Но Чик об этом ни словечка не сказал своему приятелю.

“Если я пшено раздавать буду, то себе ничего не останется”, – подумал он. Так и склевал все зернышки один. А когда ящик выбрасывал, то несколько зернышек все же просыпалось на землю.

Нашел эти зернышки Чирик, собрал в пакетик аккуратно и полетел к своему приятелю Чику.

– Здравствуй, Чик! Я сегодня нашел десять зернышек пшена. Давай их поровну разделим и склюем.

– Не надо... Зачем?.. – стал отмахиваться крылышками Чик. – Ты нашел – ты и клюй

«– Но мы же с тобой друзья», – сказал Чирик. – А друзья все должны делить пополам. Разве не так?

– Ты, наверное, прав, – ответил Чик.

Не стал он обижать своего приятеля Чирика, взял у него пять зернышек.

И ему стало при этом очень стыдно. Ведь сам склевал целый ящик пшена и не поделился с другом, не дал ему ни одного зернышка».

Воспитатель выясняет, как дети поняли произведение, их отношение к сказке (понравилась или нет, что понравилось, что непонятно и т. д.).

– *Что сделал Чик, когда получил посылку от бабушки? (Он сам склевал целый ящик пшена и не угостил друга.)*

– *Почему он так поступил? (Он боялся, что ему мало достанется.)*

– *А как поступил Чирик, когда нашел несколько зернышек? (Он поделился с Чиком.)*

– *Обрадовался ли Чик угощению друга? (Нет, он начал отказываться от угощения.)*

– *Почему Чик все же склевал зерно? (Он не хотел признаться, что поступил плохо.)*

– *Что чувствовал Чик? (Ему было стыдно.)*

- Если все-таки произошел конфликт, дети поссорились, то сглаживать детские конфликты очень помогают «мирилки» - добрые стишки, которые произносят поссорившиеся малыши. Важно рассказать детям, что с их помощью очень удобно мириться с друзьями.

«Мирилки» в игровой форме помогут превратить процесс примирения в увлекательную историю, снимут эмоциональное напряжение, сохранят доброжелательные отношения.

КОВРИК МИРА

Коврик постоянно находится в игровой зоне, и по мере необходимости дети его берут, раскладывают, садятся на него и обсуждают возникшие проблемы, ссоры. Затем дети мирятся, произнося «мирилку».

Мирись, мирись,

Больше не дерись.

Если будешь драться,

Я буду кусаться.

А кусаться – ни при чем,

Будем драться кирпичом.

Нам кирпич не нужен,

Давай с тобой подружим!

Решение проблемы вместе с воспитателем на коврике мира.

- Предложите детям поиграть с игрушкой по очереди, определив, сколько времени каждый из них может играть.

Когда сразу несколько детей желают играть в одну и ту же игрушку, можно ввести правило песочных часов.

Устанавливается очередность (считалкой).

Ехала белка на тележке,

Продавала всем орешки,

Кому два, кому три,

Выходи из круга ты.

Тот ребёнок, который первый играет с игрушкой, переворачивает часы и спокойно играет. Другой ребенок в это время может наблюдать или заниматься чем-то другим.

Упражнение из «УРОКИ ДОБРА». КОРРЕКЦИОННО-РАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ДЕТЕЙ 5-7 ЛЕТ Автор - С.И. Семенака 2018.

«Дружба начинается с улыбки...».

После того, как дети вместе с воспитателем разрешили ситуацию, дети берутся за руки, смотрят в глаза друг другу и дарят самую добрую улыбку (по очереди).

2. Разговор с Максимом:

- Анна Сергеевна: (в спокойной обстановке, отдельно от Лешей) *"Максим, я заметила, что иногда у тебя возникают конфликты с Лешей. Мы все должны уважать друг друга в группе. Важно играть честно, не отнимать игрушки и не обзывать. А также нужно научиться справляться со злостью. Как ты думаешь, почему Леше может быть неприятно, когда ты так поступаешь?"* (Дать Максиму возможность высказаться, объяснить, что его поведение расстраивает других детей, и предложить позитивные альтернативы, например, предлагать поиграть вместе).

Упражнение из «УРОКИ ДОБРА». КОРРЕКЦИОННО-РАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ДЕТЕЙ 5-7 ЛЕТ Автор - С.И. Семенака 2018.

Как мы можем справиться со злостью?

Добрый воспитатель предлагает детям способы, помогающие «выпустить из себя злого дракона» и справиться со своими чувствами:

-Потопать ногами

Воспитатель должен объяснить детям: чтобы избавиться от злости, необходимы физические упражнения. Это дает выход энергии и тем плохим чувствам, и мыслям, которые охватили человека.

-«Надуть воздушный шарик злостью»

Всю обиду и гнев можно поместить в воздушный шарик. Завязав его, представить, как этот шарик исчезает в голубом небе.

3.Поддержка Леша:

- Анна Сергеевна: *"Леша, если Максим тебя обижает, пожалуйста, сразу говори мне. Мы обязательно разберемся."* (Важно поддерживать Лешу, помогать ему отстаивать свои интересы, не прибегая к агрессии).

4.Игры, направленные на улучшение взаимоотношений в группе.

- **Упражнение «Смешной рисунок».**

Совместное создание "смешного рисунка" объединяет детей, способствует развитию чувства принадлежности к группе и позитивного отношения друг к другу.

Прикрепите лист бумаги на дверь, стену.

Дети выстраиваются в одну линию.

Воспитатель завязывает первому глаза, подводит его к «мольберту», дает в руки фломастер и говорит, что сейчас все будут рисовать корову (слона, зайца, принцессу и т.д.).

Все по очереди подходят с завязанными глазами и дорисовывают недостающие детали. Ну и смешная же картина получается!

Во время рисования звучит музыка А. Лядова «Музыкальная табакерка» (волшебная мелодия, игривая и светлая).

- **"Живая скульптура".**

Дети делятся на группы. Одна группа придумывает тему (например, "Семья", "Лес", "Зоопарк"). Остальные группы должны создать "живую скульптуру", изображающую эту тему. Важно, чтобы дети договаривались о ролях и совместно реализовывали задуманное.

ЭТАП 3: ВСТРЕЧА С МАМОЙ ЛЕШИ (ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ).

1. Начало встречи:

- Анна Сергеевна: *"Спасибо, что пришли. Я действительно рада возможности обсудить ситуацию лично".*

2. Сообщение о предпринятых мерах:

- Анна Сергеевна: *"После нашего разговора я внимательно наблюдала за Лешей и Максимом. Я также поговорила с Максимом о правилах поведения в группе и о том, как важно быть вежливым с другими детьми. Я заметила, что Максим стал чаще спрашивать разрешения, прежде чем брать чужие игрушки, они стали чаще играть вместе".*

3. Выслушивание мнения мамы:

- Анна Сергеевна: *"Как вы видите ситуацию сейчас? Есть ли какие-то конкретные случаи, которые вас беспокоят?" (Дайте маме возможность высказаться, внимательно выслушайте ее мнение и проявите понимание).*

4. Совместный поиск решений:

- Анна Сергеевна: *"Что, по вашему мнению, можно еще сделать, чтобы улучшить ситуацию? Может быть, есть какие-то конкретные действия, которые вы хотели бы, чтобы я предприняла?" (Совместно разработайте план действий, учитывая мнение мамы Лешы).*

5. Подтверждение приверженности:

- Анна Сергеевна: *"Я очень надеюсь, что мы сможем вместе решить эту проблему. Я приложу все усилия, чтобы создать для Лешы и для всех детей в группе комфортную и безопасную атмосферу."*

6. Дальнейший контакт:

- Анна Сергеевна: *"Пожалуйста, свяжитесь со мной, если у вас возникнут какие-либо вопросы или опасения. Я всегда открыта для разговора."*

ЭТАП 4: РАБОТА С ЗАВЕДУЮЩИМ ДОУ И УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ (УСТРАНЕНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ ЖАЛОБЫ)

1. **Анна Сергеевна:** Предоставить заведующему ДОУ подробный отчет о предпринятых мерах, о разговоре с мамой Лешы и о положительных изменениях в ситуации.

2.Заведующий ДООУ: Провести встречу с мамой Леша и заверить ее, что ситуация находится под контролем. Сообщить о предпринятых мерах и о позитивных изменениях. При необходимости связаться с управлением образования и предоставить информацию о предпринятых мерах для разрешения конфликта.

РЕЗУЛЬТАТ:

Восстановлено доверие родителя. Мама Леша убедилась в искреннем стремлении Анны Сергеевны обеспечить безопасность и комфорт ее сыну в детском саду. Она увидела конкретные действия воспитателя, направленные на решение проблемы, и оценила ее готовность к сотрудничеству.

Налажена эффективная коммуникация. Между Анной Сергеевной и мамой Леша установилась открытая и доверительная коммуникация. Мама Леша теперь сообщает о своих беспокойствах напрямую Анне Сергеевне, предоставляя конкретную информацию о происшествиях. Анна Сергеевна, в свою очередь, оперативно реагирует на сообщения и информирует маму Леша о предпринятых мерах.

Улучшилось поведение Максима. Благодаря индивидуальной работе Анны Сергеевны, поведение Максима стало более контролируемым и уважительным по отношению к другим детям. Случаи агрессии и негативного взаимодействия с Лешей значительно сократились.

Леша чувствует себя в безопасности и комфорте. Леша перестал бояться посещать детский сад и стал более уверенным в себе. Он знает, что может обратиться к Анне Сергеевне за помощью и защитой, и чувствует себя в безопасности в группе.

Прекратились жалобы и разбирательства. Мама Леша отозвала свою жалобу из управления образования, признав, что проблема решена и претензий к Анне Сергеевне больше нет.

Укрепилась репутация Анны Сергеевны. Несмотря на возникшие трудности, Анна Сергеевна смогла проявить себя как ответственный, компетентный и заботливый воспитатель. Ее профессионализм и умение решать конфликтные ситуации укрепили ее репутацию в глазах заведующего ДООУ, коллег и родителей.