

## Почему появляются конфликты

Чаще всего инициаторами конфликтов выступают родители. Они сильно переживают за своих детей, передавая их в чужие руки. Поэтому, когда родителям что-то не нравится в работе воспитателя, появляются претензии. Критика может быть объективной в случае, если воспитатель действительно недобросовестно выполняет свою работу. И субъективной, если родитель требует особого отношения к своему ребенку, игнорируя общие правила детского сада. Обсудим самые популярные причины конфликтов и способы их предотвращения.

### ***Родители требуют особого отношения к их ребенку, игнорируя общие правила детского сада***

- Почему вы уделяете мало времени моему ребенку?
- Почему вы заставляете его кушать или не следите, чтобы он все съел?
- Почему вы так мало или так много гуляете с детьми?"

Претензии родителей часто противоречивы. Родители не знают четких правил детского сада, прав воспитателей и своих прав в воспитательном процессе. Поэтому они хотят, чтобы воспитатель относился к их детям также, как относятся родители. В одной семье ребенок полдня проводит на свежем воздухе. А в другой семье он чаще сидит дома, чтобы с ним ничего не приключилось. Конечно, воспитателю не нужно разрываться и пытаться угодить каждому.

Нужно просто донести и обосновать родителям единые правила, которые используются в детском саду. Для этого **в начале знакомства проводят родительское собрание**. Основная задача собрания - убрать искажения между ожиданиями родителей и реальной работой воспитателей. Воспитатель рассказывает, какую роль играет детский сад в воспитании ребенка, какие методы он использует, и какая роль отводится родителям. И если родителю не подходят правила детского сада, они просто ведут своего ребенка в другое место.

К примеру, некоторые родители хотят, чтобы ребенок развивался без вмешательства взрослых и сам выбирал для себя занятия и их продолжительность. Тогда есть смысл вести ребенка в детский сад, который работает по методике Монтессори.

Несмотря на общие правила, воспитателю следует учитывать **личные особенности детей, принципы его воспитания в семье и семейные ценности**. Общайтесь об этом с родителями. Задавайте открытые вопросы, прислушивайтесь к просьбам и жалобам родителей. В основе этого взаимодействия должно лежать уважение к родителям и их семейным принципам. Если в семье принят жестко авторитарный режим, то мягкие просьбы не будут иметь никакого влияния на такого ребенка. Если в семье ребенок может выйти из-за стола, не притронувшись к еде, не нужно его заставлять все съесть в садике.

Но бывают ситуации, когда воспитатели не могут учитывать некоторые особенности. К примеру, в семье ребенку уделяют много внимания и постоянно его развлекают. В садике он в любом случае будет получать меньше внимания, потому что есть еще и другие дети. Любой индивидуальный подход должен быть не в ущерб остальным детям в группе. А любые вопросы касаясь семьи не должны пересекать грань педагогического процесса и вмешиваться в дела семьи.

## ***Ребенок получил травму или царапину***

Некоторые родители очень болезненно реагируют на любые повреждения ребенка, которые он получил в садике. Моментально появляется желание наказать обидчика и обвинить воспитателя в том, что он недоглядел за ребенком. Однако ребенка отдают в садик, чтобы он учился социализации в группе. Учился общаться, выстраивать отношения с другими детьми и решать с ними спорные вопросы. Воспитателю не следует принимать слова родителей на личный счет, потому что невозможно уследить за микро-конфликтами или неосторожными движениями каждого ребенка. Нужно спокойно объяснить родителям, в какой ситуации ребенок получил повреждение и дать рекомендации, какую беседу провести родителю с ребенком.

## ***Воспитатель не умеет давать обратную связь родителям***

- Ваш ребенок совершенно невоспитанный
- Вы неправильно воспитываете ребенка, делайте вот так
- Сколько можно опаздывать на завтрак?!
- На вашем месте я бы..."

В паре "воспитатель-родитель" работник детского сада должен выступать лидером в силу своего опыта. Лидерство не подразумевает наставничество и поучения. Оно подразумевает спокойную реакцию на претензии, и умение преподнести проблемы без негатива. У воспитателя тоже достаточно причин высказать свое недовольство по отношению к родителям за то, что они:

- неуважительно разговаривают,
- не кладут детям запасную одежду,
- не воспитывают детей дома,
- нарушают режим, когда с опозданием приводят и забирают детей из садика.

Не стоит игнорировать эти проблемы, но и не выражайте их с негативом. Некоторые родители агрессивно воспринимают обратную связь о своих действиях или о поведении детей. Особенно, если воспитатель откровенно жалуется на ребенка и ставит ему диагнозы типа "Он совершенно невоспитанный". Чтобы уменьшить негативный эффект, можно использовать технику "Я-высказывания", о ней мы поговорим ниже.

## **Как построить диалог с родителями**

Чем больше открытого общения происходит между воспитателем и родителями, тем меньше конфликтов будет в процессе работы. Не торопитесь высказывать свое мнение и давать советы. Внимательно выслушайте родителя, постарайтесь понять его проблему и покажите, что вы тоже хотите ее решить. Все проблемы решайте в личной беседе с родителем, не привлекайте к разговору детей. Чтобы улучшить взаимодействие с родителями, используйте технику "Я-высказывания" и алгоритм взаимодействия с семьей.

### ***Техника "Я-высказывания"***

Эта техника помогает донести проблему без обвинений и негатива. Первым делом установите контакт с родителем, отметив положительные моменты в поведении ребенка. Только после этого приступайте к обсуждению проблемы.

## *Алгоритм*

1. Опишите произошедшее событие без личной оценки происходящего.
2. Часто воспитатели используют эмоциональные фразы с использованием обобщений: “Вася нагло отказался убирать за собой игрушки и нахамил мне. Он очень невоспитанный”. Говорите: “Я попросила Васю убрать игрушки. Он отказался и сказал мне “Сами убирайте”.”
3. Точно выразите свои чувства, которые возникли в этой ситуации. Не обвиняйте ребенка или родителей, а скажите “Меня это сильно задело” или “Мне было неприятно”.
4. Опишите причину возникновения чувства: “Я уважительно отношусь к вашему ребенку и имею право на уважительное отношение к себе со стороны детей”.
5. Сформулируйте просьбу к родителям. “Я прошу в течение недели обсудить с ребенком правила общения со старшими. Через неделю созвонимся с вами, и я расскажу, насколько изменилось поведение Васи. Тогда мы обсудим дальнейшие совместные действия”.

Имеет значение не только что вы произносите, но и как вы это делаете. Говорите без эмоций, раскрепощенно и уверенно. Следите, чтобы в тоне не было высокомерия, задавайте открытые вопросы и внимательно слушайте ответы на них.

Будьте готовы, что даже такая формулировка может быть неприятна родителям. Но она увеличит шансы на формирование конструктивного диалога и совместное решение проблемы. Родитель увидит вашу заинтересованность в решении проблемы, положительное отношение к ребенку и желание совместного взаимодействия.

## ***Алгоритм взаимодействия с семьей***

Взаимодействие родителей и воспитателей происходит поэтапно.

### Этап 1.

Во время знакомства воспитатель устанавливает контакт с родителями. Общение должно начинаться со сдержанного деликатного общения. Воспитатель проявляет свое уважение к родителям, задает уместные вопросы и старается расположить к себе.

### Этап 2.

Воспитатель выясняет особенности ребенка. Совместно с родителем он определяет, на чем стоит делать акцент в воспитании ребенка. Можно осторожно поделиться наблюдениями о поведении ребенка - в каких ситуациях он ведет себя нежелательным образом.

### Этап 3.

Важно установить общие принципы воспитания ребенка. Воспитатель терпеливо выслушивает взгляд родителей на этот вопрос, даже если считает его ошибочным. Воспитатель не оспаривает их, а предлагает свои способы воспитания, призывая остановиться на едином мнении.

### Этап 4.

Если родитель согласился объединить с воспитателем усилия для воспитания ребенка, обе стороны приступают к реализации тех форм воспитания, которые обсудили на ранних этапах. Воспитатель не старается доминировать. Он делится с родителями своими сомнениями, спрашивает совета и прислушивается к ним.

### Этап 5.

Проведя определенную работу, воспитатель предлагает способы совершенствования форм воспитания.

На каждом этапе общения желательно применять технику “Я-высказываний”, чтобы сформировать конструктивное обсуждение без эмоциональных споров.

Если воспитателю удалось наладить доверительное открытое общение с родителями, конфликты прекращаются. И когда возникнет непростая ситуация, воспитатели не борются с родителями. Они объединят усилия и решат возникшую проблему. Это возможно только в диалоге, который наполнен взаимным уважением.