

Конфликт «Воспитатель-родитель». **Причины возникновения и пути выхода**

Полноценное воспитание дошкольника происходит в условиях одновременного влияния семьи и дошкольного учреждения. Поэтому задача педагогов ДОО заключается в том, чтобы родители стали активными помощниками и единомышленниками образовательного процесса. Однако бывают случаи, когда стороны не могут найти общий язык и дело доходит до конфликта. Что такое конфликт? Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Конфликты — это спор, ссора, скандал, в которых стороны не скупаются на взаимные упрёки и оскорбления. Самое страшное в конфликте — это чувства, которые испытывают люди друг к другу. Страх, злоба, обида, ненависть — главные чувства конфликтов.

Без конфликтов жизнь невозможна, нужно научиться их конструктивно разрешать. Каковы же причины возникновения конфликтов между воспитателями и родителями? Почему зачастую родители и воспитатели просто не умеют прислушиваться друг к другу и встают по разные стороны баррикад?

Причины конфликта различны: несоответствие целей педагогов и родителей, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др.

Поводы для возникновения конфликтов, со стороны родителей. Часто встречающиеся в нашей практике: – с ребенком мало занимаются в саду; – не создают должных условий для укрепления его здоровья; – не могут найти подход к ребенку; – используют непедagogические методы в отношении ребенка (моральные и физические наказания);

- плохо следят за ребенком (не вытерли сопельки, не переодели грязную футболку);
- ребенка заставляют, есть или не следят, чтобы он все съедал;
- ограничивают свободу ребенка;
- часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;
- не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили, ударили, поцарапали.

И хотя этот список далеко неполный, по нему видно, что родители предъявляют огромное количество требований к детскому саду и к воспитателю в первую очередь.

Конечно, у воспитателей тоже есть «свой список» претензий к родителям:

- неуважительно относятся к персоналу детского сада;
- могут выразить свою позицию на повышенных тонах при ребенке;
- забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату за дополнительные занятия;
- забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;
- приводят детей в садик совершенно неподготовленных (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика);

- 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.

Конфликт «педагог — родитель» обычно предполагает протекание по типу «начальник — подчиненный», что и обуславливает поведение воспитателя как обвиняющей стороны. Если раньше такое положение устраивало обе стороны, то теперь родители стремятся не допустить давления на себя со стороны работников детского сада. Поэтому во избежание углубления и расширения конфликтной ситуации нам, педагогам, желательно осознать и осуществлять на практике линию партнерского взаимодействия «на равных».

Не стремитесь доминировать, во что бы то ни стало. Часто высказываемые воспитателем претензии к родителям расплывчаты, не конкретны. Одновременное высказывание многих претензий создаст у родителей впечатление виновности во всем, что происходит вокруг, и они начнут оправдываться даже в том, в чем их не обвиняют. Поэтому не надо расширять предмет ссоры, причину недовольства. Если человек выступает с обидами, претензиями или с чем-то не согласен, значит, он ждёт, что другая сторона прислушается к нему и изменит своё поведение.

Поэтому воспитателю следует выработать у себя установку, что родители всегда имеют какие-то основания для жалобы, недовольства и высказывают их не ради удовольствия (что, правда, бывает у склочника), а потому, что их что-то тяготит, заставляет переживать, мучиться. Нам, педагогам, необходимо справедливо, непредвзято относиться к инициатору конфликта. Нередко к конфликту приводит эмоциональный тон разговора воспитателя с родителями: категоричность высказываний, повышенный тон. Естественно, что такая бестактность, а порой и грубость, вызовет ответную реакцию родителей: как говорится, *«посеешь ветер — пожнешь бурю»*. Правильным действием со стороны воспитателя будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в ответ на бурную реакцию родителей.

Мы должны уметь сдерживать свои эмоции и не переводить деловой конфликт на личностный уровень, не затрагивать чувство собственного достоинства родителей, проявлять эмоциональную выдержку. В случае предъявления родителем претензий и возникновения на этой почве конфликтной ситуации воспитатель должен предложить способ её разрешения, устранения причины, вызвавшей разногласия или недовольство одной из сторон. Это может быть оказание помощи, частичная уступка, смягчение требований. Наиболее эффективными способами **выхода из конфликта** выступают сотрудничество и компромисс. Очень важно уметь договариваться и находить способы выхода из различных ситуаций. Можно ли свести конфликты к минимуму? **Можно, если мы, педагоги, будем следовать следующим правилам:**

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. С этой

целью проводим ознакомительное собрание для родителей вновь поступающих детей в ДОО, рекомендуем посетить сайт детского сада для получения более подробной информации о ДОО.

Второе – показать родителям, как «безболезненно» разрешать конфликты, если они возникают. Объясняем, что все конфликты необходимо решать непосредственно в ДОО, не прибегая к вышестоящим органам. 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». Если «прописать» эти правила, и вовремя познакомить с ними родителей, то многие конфликты просто не возникнут.

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...».

Это **позиция сотрудничества**, общение на равных, обращение к родителю как к знающему и компетентному человеку. Очень важным в общении с родителями является формирование **системы «МЫ»** как ориентации на совместные цели в воспитании и развитии детей.

Четвертое – опытный, мудрый педагог просто «забывает» о конфликтах. Мы должны встречать родителей с улыбкой, доброжелательно и обязательно обращаться по имени-отчеству.

Пятое – научитесь выжидать паузу, прежде чем давать ответ или высказывать своё мнение — это позволит обдумать свою реакцию и снизить эмоциональное напряжение.

Шестое – обязательно включайте конфликтных родителей в творческую деятельность (творчество открывает в людях лучшие стороны личности, а совместная деятельность сближает).

Седьмое – проанализируйте типичные жалобы. Если они систематически поступают от разных родителей, возможно, воспитателю стоит изменить какие — то моменты в своих отношениях к родителям или общении с детьми.

Восьмое – очень важно сохранять открытость к критике и готовность меняться. **Воспитатель должен помнить:** профессиональной задачей педагога является умение «транслировать» этику общения родителям и научить их делать также. Конфликты в детском саду неизбежны, однако успешность функционирования образовательного учреждения зависит от того, насколько своевременно и корректно они будут решены. Воспитателям и руководству ДОО следует обращать внимание на причины

возникновения конфликтов, устранять их, а также формировать правильную стратегию выхода из подобных ситуаций.

Большинство родителей и воспитателей понимают, что единственно правильный и лучший выход состоит вовсе не в непрерывном противоборстве или пассивном бездействии, а в серьезном и вдумчивом сотрудничестве.

Прислушиваться друг к другу и действовать сообща — это нелегкий труд, но он сполна вознаграждается гармоничным развитием и счастьем наших детей.