



Работаем по Программе просвещения родителей

Конфликты с родителями воспитанников:

- 1. Основные противоречия общения воспитателей и родителей.***
- 2. Формы конфликтов в отношениях воспитателей и родителей***

***Е.Н. Булатова, старший
воспитатель***

Взаимодействие образовательной организации и семьи строится как целостный процесс, направленный на духовно-нравственное и социокультурное развитие детей на основе ценностей семьи и общества. Работа с семьей направлена на оказание помощи родителям в формировании системы воспитания, обеспечении условий психического и физического здоровья, позитивной социализации и индивидуализации развития ребенка.

Современный международный опыт взаимодействия образовательных организаций с семьями воспитанников свидетельствует о необходимости интенсивного включения родителей и других законных представителей ребенка в совместные образовательные проекты, тесное сотрудничество всех взрослых (социальных и близких), объединенных целями воспитания ребенка. А в отечественной системе образования традиционно выделялась задача организации взаимодействия с семьей, психолого-педагогического сопровождения развития ребенка через согласованное общение с родителями.

Вместе с тем, задача общения с родителями для педагога, особенно начинающего свою профессиональную деятельность, не является рядовой в реализации. Не редко возникающие проблемы и конфликты списываются на неопытность педагога, молодость родителей или личностные особенности всех участников взаимодействия. Не секрет, что часто позиция воспитателя кардинально различается по отношению к ребенку и по отношению к родителю. Если в отношении ребенка большинство воспитателей готовы реализовывать эмоциональное принятие, любовь, терпеливое взаимодействие, то в общении с родителями переживают в лучшем случае неудовлетворенность, а зачастую обиду, непонимание, возмущение и выраженную агрессию.

Однако дело здесь не только и не столько в личностных особенностях участников общения или недостаточной профессиональной компетентности. Общение воспитателя и родителя является совершенно специфическим, неординарным и по-своему даже уникальным вариантом отношений.

Попробуем разобраться, в чем же состоит своеобразие этого общения, тем более что сама проблема конфликтов часто замалчивается и игнорируется. Считается, что конфликтов не должно быть и общение воспитателей и родителей не омрачают никакие проблемы, а если проблемы появились – это вина педагога. Так ли это?

Основные противоречия общения воспитателей и родителей

Отношения воспитателя и родителя чрезвычайно парадоксальны и содержат в себе целый ряд противоречий. Поэтому скорее стоит ценить и выделять как профессиональное достижение ситуации бесконфликтного, продуктивного общения педагога с родителями. Объективный психологический анализ показывает всю сложность этого взаимодействия.

Прежде всего, *противоречие* состоит в том, что родитель выступает в роли клиента, заказчика, а воспитатель на юридическом уровне оказывает ему образовательную услугу. Однако достоверно прочертить границу между образовательными услугами и эмоционально включенным, сопереживающим проживанием воспитателем части жизни совместно с воспитанниками чрезвычайно сложно. Воспитатель с большой буквы, Воспитатель – Гуманист очевидно работает своей личностью и полностью включен в жизнь детей строя с ними индивидуализированные, субъектные, персонифицированные отношения. Воспринимать ребенка и его родителей как клиентов образовательных услуг, отношения которыми заканчиваются с окончанием рабочего дня, практически невозможно. Вместе с тем, эти отношения регулируются формальными правилами, как и любая другая профессиональная деятельность.

Другое базовое противоречие состоит в том, что эти отношения могут носить формальный характер, но при этом они чрезвычайно личностные, так как объединяющим элементом служит ребенок, который задает глубину и близость связям между воспитателем и родителем, а информация о ребенке, доступная обоим, оказывается очень интимной. Парадоксальным образом, отношения воспитатель – родитель очень личные, но достаточно формальны, официальны чтобы признавать эту интимность. Отношения выходят на уровень глубоких не поступательно, как это бывает в личных, дружеских отношениях, за счет снижения психологической дистанции, постепенного взаимного познания, сближения, определения сфер общих интересов, убеждений, ценностей, а за счет близости к ребенку каждого из взрослых. Ребенок разрушает барьеры между этими взрослыми до того как они оказываются к этому готовы. И если у воспитателя уже есть педагогический опыт и определенное мастерство построения подобных отношений, то многие

родители впервые сталкиваются с ситуацией «личностной обнаженности» без согласия.

Вспомните, множество примеров детских игр в группе, когда изображаются семейные отношения (не только гармоничные) или ребенок доверительно рассказывает о домашних происшествиях. Дети разрушают барьеры своим доверием, своей потребностью в поддержке, принятии и понимании. Ребенок нуждается в удовлетворении потребности в безопасности и эмоциональной поддержке и в детском саду, а напитать эту потребность можно только в честных, искренних, доверительных отношениях и предсказуемой, позитивной атмосфере. Поэтому воспитатель невольно становится участником (пусть и косвенным) семейных отношений, а родитель не готов к смене официального тона общения на конфиденциальный (сотрудничающий).

Еще одно противоречие кроется в ценности самого ребенка как личностного смысла для родителей и профессионального смысла для воспитателя. Ребенок оказывается средоточием смыслов для взрослых, включенных в его развитие, и не редко между воспитывающими взрослыми включается неосознаваемая конкуренция за ценность этого самого ребенка. Конкуренция за эмоциональный отклик, за вложенные усилия, за разделенный опыт общения с ребенком.

Противоречие может усиливаться и приводить к конфликту, если у родителя, чрезвычайно занятого по работе или в других сферах, возникает чувство вины, что ребенок недополучает из семьи достаточного внимания, любви, тепла. Негативное восприятие со стороны родителя тех близких отношений, которые естественным образом возникают у ребенка с воспитателем, может вести к конфликту. Конкуренция здесь, конечно, не уместна. Задача воспитывающих взрослых адекватно удовлетворить все базовые потребности ребенка и в первую очередь, потребности в общении, в принятии, в безопасности.

Это противоречие снимается ценностным, уважительным отношением к личности самого ребенка, признанием его самостоятельности и независимости как полноправного субъекта общения. Вместе с тем, исследования показывают, что хороший детский сад не разрушает эмоциональные связи ребенка с родителями, а наоборот, способствует их укреплению.

Четвертым парадоксом общения педагога и родителя является неизбежно возникающее противоречие между задачами социализации и индивидуализации развития ребенка. Этот противоречие отражает общее видимое противоречие личность/общество и растет в ситуациях противопоставления родителями мой ребенок/чужие дети; личное отношение/требования общества.

Объективные причины этого противоречия состоят в том, что приходя в детский сад, ребенок и его родители часто впервые сталкиваются с социальными требованиями и социальной оценкой развития ребенка со стороны общества. Необходимость соблюдения правил поведения в первом социальном институте, неизбежные сложности, возникающие в постепенно формирующихся отношениях с большим количеством сверстников, регуляция поведения новым социальным взрослым, - это и многие другие нормы, играют безусловно положительную роль в процессе взросления ребенка, однако не всегда легко принимаются ребенком и его родителями.

Для каждого родителя его ребенок действительно уникален и неповторим, этого же отношения родитель ждет от воспитателей. Противоречие снимается созданием оптимальных условий для социализации и индивидуализации детей в образовательной организации, когда личность каждого ребенка может реализовать свой потенциал с помощью предлагаемых обществом видов деятельности, средств и форм развития, удовлетворяющих индивидуальности каждого ребенка. Активный выбор ребенком содержания развития и умелое руководство педагогом использования социально адекватных и эффективных средств развития позволяет включать дошкольников в общество не лишая их индивидуальности, а наоборот, позволяя ее реализовать наиболее действенно и продуктивно. Индивидуализация образования ведет не к раздельности и отгороженности, а к ценностной связанности детей друг с другом на основе уважения личности и уважения норм и правил общества, которое объединяет эти личности. Личность и общество уже в дошкольном детстве могут дополнять и обогащать друг друга.

Проблема характеризуется еще и тем, что у самого воспитателя зачастую не сформировался баланс профессиональной позиции в отношении ребенка: в какой степени педагог является представителем общества и носителем социальных норм, правил, универсальных требований, а в какой степени реализует поддерживающий, личностный режим отношений, более типичный для семейных связей. Надежным ориентиром в разрешении этого противоречия, как в позиции воспитателя, так и в позиции родителя является ориентация на возрастные задачи развития в качестве показателей социальной зрелости ребенка по одним сторонам развития и детскости, незрелости в отношении других. Возрастные нормы, опосредованные индивидуальностью ребенка позволяют определить зону социальных ожиданий (то, что сейчас осваивает), социальных норм (то, что уже должен реализовывать в поведении) и социальных перспектив (те требования, которые пока рано предъявлять).

К базовым противоречиям относятся также различия в системе воспитательных ориентиров, которые определяет с одной стороны,

образовательная организация, а с другой стороны, - семья. Родители реализуют определенную систему воспитания, исходя из своих представлений о развитии детей, семейных ценностей и уровня психолого-педагогической компетентности. У воспитателя, как представителя определенной образовательной системы, свои представления и эти представления могут не совпадать с позицией родителей. Задача выработать общую стратегию является объективно сложной, но достижимой. Все принципиальные противоречия между воспитательными системами снимаются единством цели – интересами ребенка, и деятельностью, направленной на полноценное проживание ребенком детства, обогащение его развития. Хорошим ориентиром в достижении единства является безусловная ценность детства.

Формы конфликтов в отношениях воспитателей и родителей.

Попробуем разобраться с формами наиболее типичных конфликтов, возникающих между родителями и педагогами. Конфликтные проявления относятся к нескольким сферам: к личности каждого из участников, к эмоциональной сфере, к социальным представлениям, к информации.

1. Конфликт «Я» – каждая из сторон (или один из участников общения) переживает обесценивание своего Я, сомневается в собственной оценке, переживает уязвимость Я и пытается восстановить собственный образ за счет другого. Важно понимать, что потенциальная агрессия является только формой защиты и лучший способ преодоления разногласий в такой ситуации – укрепить, поддержать личность партнера по общению, выделив, скажем, какие-то родительские достижения, успехи ребенка, поддержав конкретные воспитательные усилия.

2. Формально конфликт может возникнуть на почве различных эмоциональных состояний, в том числе плохо контролируемых, разнонаправленных. Часто в общении проявляются эмоции не связанные с конкретной ситуацией, но возникшие в силу предыдущих обстоятельств. Простое уточнение: «Ваше настроение как-то связано с нашим вопросом? или «Я вижу, Вы расстроены (рассержены и проч.), это по поводу нашего взаимодействия?» позволяет восстановить эмоциональное равновесие или показать партнеру, что он не контролирует эмоции и это угрожает текущему взаимодействию. Кроме того, в отношениях воспитателя и родителя велик риск выброса эмоций, так как отношения, объединяющие их, как подчеркивалось, на проверку достаточно близки, а именно в близких отношениях мы позволяем себе максимальную эмоциональность. Вместе с тем, оба не готовы принять сильные эмоции друг друга, так как зачастую не осознают эту близость эмоциональных связей.

3. Меняется общество, меняется социальная ситуация развития и не всегда родитель и педагог синхронизированы в восприятии этих изменений. Представления о правилах поведения и социальных нормах отнюдь не универсальны, что создает необходимость обсуждения и проговаривания этих правил. Отметим, что обсуждение правил всегда должно быть аргументированным, подкрепленным той реальной пользой, которую дети и взрослые извлекают из соблюдения правил социального взаимодействия. Тем более что не все родители хорошо понимают, чем занимаются в детском саду, что включают в себя Программы развития и какие отдаленные цели стоят за теми или иными конкретными занятиями. Например, рисование – это не только развитие моторики, пространственных представлений, эстетических чувств и веселый досуг. Занятия по рисованию – основа формирования образного мышления детей и другими средствами, помимо продуктивных видов деятельности, развить мышление в этом возрасте практически невозможно. Родитель не обязан знать эти закономерности, но узнав, будет совершенно иначе относиться к пропущенному (потому что проспали) занятию.

4. Напряженность в отношениях нередко возникает в связи с занижением (к сожалению существующим в нашем обществе) статуса педагога, который воспринимается как обслуживающий персонал, не обладающий особой квалификацией. Статус легко восстановить, просто приглашая родителей поприсутствовать в группе в течение дня, включиться в воспитательно-образовательный процесс, поучаствовать в жизни детского сада. В этом контексте очень важно, чтобы педагог понимал, что его собственный статус по отношению к родителям определяется самоуважением, а по отношению к ребенку определяется способностью вести за собой, то есть создавать зону развития для ребенка, формируя условия для реализации тех способностей и качеств, которые позволят ребенку полноценно прожить данный возрастной период и войти в следующий.

Поддерживая в общении статус родителя, не стоит заставлять его защищаться. Лучше задать вопрос на компетентность, дав родителю почувствовать свою силу и показать, что вы уважаете в нем профессионала. А затем обратиться к нему как профессионал к профессионалу, пусть он признает и вашу компетентность.

5. Завышение требований в отношении достижений ребенка, связанное с одной стороны, с незнанием нормативных показателей развития детей, а с другой сторон, с по-прежнему доминирующей в культуре ориентацией на сверх показатели и опережающее развитие, является скрытым содержанием конфликтов. Здесь на помощь педагогу должно прийти понимание ФГОС ДО, где не случайно базовым принципом дошкольного образования является само

самостоятельным значением, а не в контексте достижения символических показателей: раньше всех научился ходить, читать, писать и проч. Задача компетентно раскрыть перед родителями плюсы и ценность детства как периода жизни, обладающего возможностями гуманистического отношения к детству, необходимость отказа от гонки «быстрее, выше, сильнее», которая разрушительно сказывается на формировании личности дошкольника.

Как решать и предотвращать конфликты (рекомендации для воспитателей)

1. Открытость коммуникации – первое правило профессионала системы образования. Надежной профилактикой конфликтов является открытое, содержательное общение. Необходимо давать родителям максимум информации как текущего, так и общего характера, объяснять, обсуждать, рассказывать. Другого варианта НЕТ! Общаться необходимо. Само содержание профессиональной деятельности требует непрерывного, содержательного взаимодействия, а в ситуации осознанного движения на встречу родителю это взаимодействие будет позитивным.

Оптимально, если общение с родителями носит не спонтанный, а системный характер: выделенные часы для конфиденциального общения (чтобы не отнимать время от детей), групповые мероприятия, традиционные формы взаимодействия. Но и спонтанная краткая беседа «здесь и сейчас» иногда бывает чрезвычайно важна, позволяя сразу определить потенциальные источники конфликта. Кроме того, общение должно быть честным и искренним. Стоит стремиться к непротиворечивости коммуникации, то есть согласованности вербальных и невербальных посланий.

2. Формирование системы «МЫ» как ориентация на совместные цели в развитии детей. Восприятие отношений не с позиции смены присматривающего за ребенком или реализации сферы платных услуг, а с точки зрения «Как мы можем вместе сделать детство полноценным!». Очевидно, что и с формальных позиций обращение к категории «мы», позволяет находить точки соприкосновения, подчеркивать сходство, а не фиксироваться на различиях, подпитывая конфликт. Важно находить и обозначать вербально общие задачи и интересы.

Обращайтесь к интересам ребенка как глобально, так и на микроуровне, например, если собеседник становится груб: «Вы думаете, детям полезно было бы слышать беседу в такой форме? или «Как Вы считаете, какие выводы сделаю дети, став свидетелями нашей беседы?».

3. Умение выстроить психологические границы помогает избегать конфликтов. Конкретными приемами построения психологических границ в общении является уважительное отношение к ценностям собеседника, отсутствие домыслов и интерпретаций его мнения, принятие на себя ответственности только за свои действия. Установите внутреннее правило: высказывать свою мысль, свой ответ или возражение только после того, как вы вслух пересказали мысль собеседника как можно точнее и убедились, что

правильно поняли его: «Правильно ли я поняла, что Вы хотели ... Давайте уточним, Вы имели в виду ...». Достоинство этой стратегии состоит в том, что, во-первых, вы максимально точно понимаете собеседника и одновременно вынуждаете его отказаться от скрытых игр, направленных на манипулирование, унижение, достижение не явных целей.

4. Используйте техники активного слушания и Я-высказывания, которые являются универсальными стратегиями эффективного общения. Активное слушание состоит в повторении высказываний собеседника в утвердительной форме, направленном на понимание, подтверждение и принятие слов партнера. Тем самым партнеру подается надежный сигнал признания важности его слов и его авторитета как личности в целом. А Я-высказывания (сообщения от первого лица) позволяют обозначить собственный взгляд на ситуацию, не оказывая давления на партнера по общению.

5. Информируйте родителей о возрастных нормах и закономерностях развития детей, а также о возрастных рисках и кризисах развития. Постоянно обновляйте свои знания и анализируйте опыт. Не останавливайтесь на достигнутом профессионализме, каждый новый ребенок предложит Вам свою задачку, требующую оригинальных решений, но позволит сделать удивительные профессиональные открытия, тем более что психология ребенка ХХI века во многом меняется.

6. Откажитесь от попыток установить справедливость и определить, кто прав, а кто виноват. В межличностных отношениях, особенно эмоционально насыщенных, каковыми и являются отношения с родителями воспитанников, у каждого своя правда. Универсальных законов справедливости пока не изобрели. Важнее попытаться преодолеть эгоцентризм и попытаться встать на позицию партнера, понять, а что стоит за его «правдой». Тем более что в интеллектуальном плане уже дошкольник должен научиться мысленно вставать на позицию другого.

7. Не становитесь родителю мамочкой, то есть не пытайтесь буквально учить даже молодых родителей, обвинять или давать им указания что правильно или не правильно. По законам отношений, тот, кто занимает позицию родителя, всегда получает в партнеры ребенка, а ребенок может быть непослушным. Важно строить отношения равных взрослых, признавая право родителя принимать решения и даже ошибаться, но веря в его позитивную направленность и стремление заботиться о ребенке. Обсуждение эффективности разных воспитательных стратегий, примеры использования различных поощрений будут продуктивнее. Вооружите родителей компетентностями в системе поощрений и наказаний, покажите конкретно, как можно влиять на ребенка или мотивировать его, как помочь ребенку справиться с сильными чувствами или выйти с достоинством из трудной ситуации.

8. Попробуйте отгадать потребности, которые мотивируют поведение

партнера по общению в данной конкретной (возможно конфликтной) ситуации. Психология человека настолько сложна, что в каждый момент времени активны не менее трех потребностей, а значит, сегодняшняя стычка может быть направлена не только на защиту интересов ребенка («не уделили достаточно внимания»), но и на самоутверждение, после конфликта на работе, или на поиск информации, или выплеск раздражения голодного человека, или на неосознанное желание продлить общение, пусть и конфликтное, потому что не хочется забирать ребенка (дома его контролировать сложнее) и т.д. Потребности и мотивы могут быть самыми разными от простых и понятных, до скрытых и замысловатых. А теперь сделайте то же самое упражнение в отношении себя, почему Вы продолжаете спорить и отстаивать какую-то точку зрения, почему очень эмоционально реагируете на конкретного человека, почему стремитесь доказать свою правоту, - какие мотивы (не менее трех) стоят за Вашим поведением?

9. Переключайте собеседника на информационные сообщения. Конфликт всегда связан с эмоциями, а обсуждение конкретной информации позволяет отойти от эмоций, снизить напряженность ситуации. Информируйте родителей о событиях жизни в детском саду, об абстрактных данных, касающихся детства. Любое информационное сообщение позволит хотя бы чуть-чуть снизить эмоциональную напряженность ситуации и уйти в деловое обсуждение вопроса.

10. Формулируйте правила общения с родителями. Предложите родителям составить кодекс общения или правила взаимодействия в группе: пусть они совместно озвучат свои ожидания, свои «Нельзя», которые неукоснительно должны соблюдаться в группе, приведут примеры поведения в конкретных ситуациях. Педагог в свою очередь озвучивает простые, подкрепленные примерами из жизни правила общения для детей и для взрослых. Проведите это обсуждение в форме деловой игры, возможно с участием детей, мнение которых о «сложных ситуациях общения» будет не только забавным, но и полезным.

11. Умейте выгадать паузу, прежде чем давать ответ или высказывать свое мнение. Скорость мышления и принятия решений у всех разная и отнюдь не связана с эффективностью решений или их гибкостью. Часто необходимо небольшое дополнительное время, чтобы обдумать вопрос или чуть больше мысленно проанализировать ситуацию, а в непосредственном общении выгадать такую паузу не просто.

Кроме того, педагогическая деятельность является достаточно непредсказуемой, по своей сути, и нестабильной. Непостоянство образовательной среды, непредсказуемость отношений, значительное присутствие элемента неопределенности также сказывается на позиции педагога. Для педагога всегда есть риск принятия не оптимального решения,

так как ситуации общения и особенно педагогического общения чрезвычайно сложны и нет готовых рецептов, шаблонных вариантов действия. В трудных ситуациях принятия решения или поиска способа реагирования стоит научиться брать паузу, которая позволит выиграть чуть больше времени на адекватную реакцию. Например, потренируйтесь «нечаянно» ронять предметы – пока вы поднимаете какую-то незначительную вещь, у вас есть возможность выключиться из непосредственного контакта и обдумать свою реакцию. Несколько лишних секунд позволяют нашему мозгу обдумать альтернативные решения, а выход из ситуации непосредственного взаимодействия позволит снизить эмоциональную напряженность.

12. Переключайтесь в ситуации конфликта на отдаленные перспективы. Жизнь не заканчивается конкретной ситуацией взаимного непонимания, но совершенно точно выходит за его пределы. Попробуйте сориентировать беседу на отсроченные перспективы и обсудить не только текущие вопросы, но и будущие положительные события в жизни ребенка, его семьи или детского сада. Сохраняйте способность получать удовольствие от общения с детьми и их родителями.

13. Используйте технику созидательного альтруизма – политика добрых дел заразителен. Даже закоренелый прагматик в ответ на Ваши «добрые дела» в соответствии с социально-психологическим законом социального одобрения вынужден будет ответить любезностью. Шаг за шагом формальные любезности будут приближать вас к истинному сотрудничеству.

Кроме того, работает феномен «Самоисполняющегося пророчества», когда уверенность в позитивном разрешении событий ведет к ожидаемому результату. И дело здесь не в мистике, а в том, что наша психика откликается на те установки, которые мы ей задаем. Установка «Я найду точки соприкосновения с этим родителем» активизирует заинтересованность, позитивные невербальные сигналы и стремление понять друг друга. Установка «С этим родителем невозможно общаться» дает сигнал психике обнаруживать все больше негативных качеств, выделять только отрицательные характеристики и посылать невербальные сигналы отвержения, которые сразу распознает партнер по общению.

14. Включайте родителей в совместное с детьми творчество. Любая творческая деятельность способствует развитию и позволяет изменить в положительную сторону характер общения. Творчество открывает в людях лучшие стороны личности, а совместное творчество всегда сближает.

15. Проанализируйте типичные жалобы родителей. Возможно, вам действительно стоит изменить какие-то моменты в своем отношении к родителям или в общении с детьми, если эти жалобы систематически повторяются от разных родителей. Важно сохранять открытость к критике и

готовность меняться.

Общим выводом, подводящим итог стратегиям разрешения и профилактики конфликтов с родителями в педагогическом процессе является необходимость внутренней настроенности на решение вопроса и переход из эмоционального общения в деловое, конструктивное. Конфликт – это всегда эмоциональная включенность в ситуацию. Как только вам удастся переключиться на деловое взаимодействие – вы встали на путь разрешения конфликта. Перед воспитателями, как перед профессионалами стоит задача – договориться, разрешить трудную ситуацию, и способы решения призван найти именно воспитатель, так как он является в ситуации общения с родителем профессионалом, педагогом и способен найти общий язык даже в чрезвычайно сложной ситуации.

В ситуации конфликта с родителями есть два пути. Один – отгородиться, выстроить буфер в общении и делать вид, что у вас нет поводов для отношений. Формализм, жесткость, равнодушие окажут существенную помощь в построении такого барьера. Другой путь – построить личностные отношения сотрудничества. В развитых эффективных системах дошкольного воспитания всегда обозначается в качестве ведущей педагогической задачи – общение с родителями воспитанников. Так, в требованиях американской психологической ассоциации к хорошему детскому саду среди разных пунктов указано:

- в детском саду должны быть сердечно и дружелюбно настроенные к детям и **родителям** воспитатели;
- необходимо обеспечивать участие **родителей** в жизни детского сада;
- обязательно регулярное проведение **родительских конференций** с привлечением персонала детского сада.

Клиент всегда прав, и помните, что не вы родитель ребенка, не вы принимаете решения в жизни ребенка. И даже если вы точно знаете, что любите своего воспитанника и заботитесь о нем больше чем родной родитель, профессиональная задача – транслировать эти отношения родителю и научить его делать также!