

Рекомендации для воспитателей по разрешению и предотвращению конфликтов с родителями детей

1. Открытость коммуникации — первое правило профессионала системы образования. Именно открытое, содержательное общение является эффективной профилактикой конфликтов. Поэтому нужно давать родителям максимум информации как текущего, так и общего характера. Необходимо общаться: объяснять, обсуждать, рассказывать. Другого варианта нет! Само содержание профессиональной деятельности педагога требует непрерывного, содержательного взаимодействия, а в ситуации осознанного движения навстречу родителю это взаимодействие будет позитивным. Оптимально, если общение с родителями носит не спонтанный, а системный характер: есть выделенные часы для конфиденциального общения (чтобы не отнимать время от работы с детьми), проводятся групповые мероприятия, организуются традиционные формы взаимодействия. Но и спонтанная краткая беседа «здесь и сейчас» иногда бывает чрезвычайно важна, т. к. позволяет определить потенциальные источники конфликта.
Кроме того, общение должно быть честным и искренним. Стоит стремиться к непротиворечивости коммуникации, т. е. согласованности вербальных и невербальных посланий.
2. Важным в общении с родителями является формирование системы «МЫ» как ориентации на совместные цели в развитии и воспитании детей, восприятие взаимодействия 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. Поэтому важно вербально обозначать общие задачи и интересы.
Обращайтесь к интересам ребенка как глобально, так и на микроуровне, например, в ситуации, когда собеседник становится груб: «Вы думаете, детям полезно было бы слышать беседу в такой форме?» или «Как вы считаете, какие выводы сделают дети, став свидетелями нашей беседы?».
3. Развивайте умение выстраивать психологические границы, что тоже поможет вам избежать конфликтов в определенных ситуациях. 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 вы максимально точно понимаете собеседника и одновременно вынуждаете его отказаться от скрытых игр, направленных на манипулирование, унижение, достижение неявных целей.
4. Используйте техники активного слушания² 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. «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 имеющийся опыт. Не останавливайтесь на достигнутом уровне профессионализма! Каждый конкретный ребенок предложит вам свою задачку, требующую оригинальных решений, что позволит вам сделать удивительные профессиональные открытия.
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 встать на позицию партнера по общению, понять, что стоит за его «правдой».
7. Не становитесь «мамочкой» родителям воспитанников, не пытайтесь буквально учить даже молодых родителей, давать им указания, что правильно или неправильно. По законам межличностных отношений, тот, кто занимает позицию родителя, всегда получает в партнеры ребенка, а ребенок может быть непослушным. Важно строить общение на равных, признавая право родителя принимать решения и даже ошибаться, и при этом верить в его позитивную направленность и стремление заботиться о своем ребенке. Обсуждение эффективности разных воспитательных стратегий, примеры использования различных поощрений будут продуктивнее. Вооружите родителей компетентностями в системе поощрений и наказаний³, покажите, как можно влиять на ребенка или мотивировать его, как помочь ему 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 с родителем может быть направлена не только на защиту им интересов своего ребенка («не уделили достаточно внимания»), но и на самоутверждение или даже поиск информации. Причиной конфликтной ситуации может стать также предшествующий конфликт на работе, выплеск раздражения голодного человека, 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 и ответьте на следующие вопросы: «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 снизить эмоциональную напряженность ситуации и перейти в деловое обсуждение вопроса. Информируйте родителей о событиях в детском саду, о достижениях и успехах их ребенка, интересных данных, касающихся детства.
10. Формулируйте правила общения с родителями. Предложите им совместно составить правила взаимодействия (или кодекс общения). Пусть они озвучат свои

- ожидания, свои «нельзя», которые неукоснительно должны соблюдаться в группе, приведут примеры допустимого поведения в конкретных ситуациях. В свою очередь вы тоже можете перечислить простые, подкрепленные примерами из жизни правила общения для детей и взрослых. Проведите это обсуждение в форме деловой игры, возможно, с участием воспитанников, 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 их эффективностью или гибкостью. Часто необходимо небольшое дополнительное время, чтобы обдумать вопрос или проанализировать ситуацию. В непосредственном общении выгадать такую паузу бывает сложно. Кроме того, педагогическая деятельность является достаточно непредсказуемой. Непостоянство образовательной среды, значительное присутствие элемента неопределенности также сказывается на позиции педагога. Для него всегда есть риск принятия неоптимального решения, т. к. ситуации общения, а 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 вещь, у вас есть несколько лишних секунд, чтобы выключиться из непосредственного контакта, обдумать свою реакцию, альтернативные решения. Кроме того, такой 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 в процессе беседы с родителями 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 заразительна. 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, существует 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» даст 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. Если они систематически поступают от разных родителей, возможно, вам действительно стоит изменить какие-то моменты в своем отношении к родителям или общении с детьми. Важно сохранять открытость к критике и готовность меняться.

