

Семинар «Как избежать конфликтов с родителями»

Старший воспитатель , педагог-психолог Маколова Н.А.

Почему к одному воспитателю ребенок идет, а к другому – не хочет.
Одна из проблем, с которой многие родители обращаются к старшему воспитателю в начале учебного года, – ребенок прекрасно общается с одним воспитателем и впадает в истерику, когда слышит имя второго воспитателя. Почему так происходит и как помочь педагогам не довести эту ситуацию до конфликта с родителями, читайте в статье.

Когда ребенок начинает ходить в детский сад и новую возрастную группу, родители часто замечают, что с одним воспитателем ребенок ладит, а к другому не хочет идти. Если воспитатель не нравится ребенку или его родителям, сложностей не избежать. Дети в таком случае сопротивляются посещению группы, а родители ищут и находят поводы, чтобы подловить педагога на ошибке, обвинить в непрофессионализме, раздуть скандал.

Какие возможны негативные последствия конфликта, если его вовремя не решить

«Мой ребенок не хочет к вам идти» – начало конфликта с родителями, знакомое многим воспитателям. Если эти слова прозвучали, нужно незамедлительно принимать меры. Это сигнал эмоционального конфликта между ребенком, воспитателем и родителями, когда внимание с сути противоречий переносится на личности участников. Фоном в отношениях становится личная неприязнь. Такой конфликт часто выходит за пределы группы: родители привлекают старшего воспитателя, других родителей, заведующего, муниципальные органы, а иногда и широкую аудиторию в интернете. Все участники конфликта страдают, проблема не решается. Чтобы избежать негативных последствий, учитывайте все возможные причины.

Ситуация 1



Что на это указывает: особенности эмоционального состояния ребенка замечают другие воспитатели, психолог, случайные наблюдатели. Например, он часто плачет, злобный, испуганный. Известно, что ребенок пережил резкие изменения в жизни: смерть родственника, появление брата или сестры, отчима, развод родителей, переезд, смена детского сада, группы, внезапное тяжелое заболевание члена семьи или самого ребенка. Ребенок с трудом приспосабливается к нормативным требованиям и режиму в детском саду.

Пять причин, почему ребенок может быть негативно настроен к воспитателю

1. **Потребность быть с родителями.** Любому ребенку нужно приспособиться не просто к новым условиям в группе и к отсутствию мамы, а к тому, что требования, тон, темп во взаимодействии с ним отличаются от домашних. Каждое различие (мама разрешает, а воспитатель нет) может вызвать дискомфорт и нежелание контактировать с педагогом.

2. **Эмоциональные трудности.** Это страхи, повышенная тревожность, невротизированность, травматический опыт ребенка в связи с пережитым от взрослых насилием. В этом случае ребенок будет воспринимать взрослого как опасного или плохого в ответ на самые незначительные требования и запреты.

3. **Волевые сложности.** Это избалованность, воспитание в условиях потворствующей опеки, когда все можно, все действия ребенка вызывают дома умиление. Такому ребенку будет сложно, даже если педагог мягко предъявит к нему требования.

4. **Эффект ореола:** влияние общего впечатления на восприятие частных особенностей. Если воспитатель сразу показался ребенку чужим, страшным (например, заговорил громким строгим тоном), то и замечать ребенок будет только недостатки. Эффект ореола может быть усилен действиями других взрослых: например, этой воспитательницей другая пугала детей или родители при ребенке обменялись негативными мнениями.

5. **Недостаточный уровень развития коммуникативных навыков.** Если ребенок еще не умеет строить отношения с ровесниками и взрослыми, проявляет агрессию, его пребывание в группе превратится для него в постоянный источник недовольства. Тот из воспитателей, кто меньше уделяет внимания разрешению его конфликтов и реже защищает, может стать нелюбимым.

Предлагаю решить кейс-ситуацию

Кейс-ситуация № 1

Ситуация. Родители пятилетнего Миши развелись со скандалами, попытками спрятать ребенка друг от друга, дома долго была крайне напряженная обстановка. У Миши появились страхи, энурез, он стал плаксивым, постоянно встревоженным. Начал бояться одну из воспитательниц, опытную, сдержанную, но требующую организованно и всем вместе выполнять задания, которые она дает. Мальчик стал плакать по утрам, говорит маме, что не хочет к этой воспитательнице, она злая, все время что-то хочет от него, заставляет делать быстро. Мать пришла к педагогу взвинченная, недовольная, с упреками, что мальчику и так тяжело, что она не рассчитывала на такое отношение, ведь она всегда помогала воспитательнице. Ребенок у нее развитый, послушный, надо дать ему время справиться с эмоциями, а не давить.

Кейс-ситуация № 1

Решение. Необходимо эмоционально поддержать мать и ребенка, выслушать и сказать о своем теплом отношении к ним, похвалить. Например, «Вы вовлеченная мама и действительно любите и уважаете своего ребенка», «Я всегда могла рассчитывать на вашу помощь». Затем важно рассказать о тех ситуациях, на которые жалуется ребенок. Например, «Когда мы собираемся гулять, я за 5 минут предупреждаю детей. Потом прошу всех прервать игры и вспомнить правила одевания. Если Миша не слушает, я повторяю ему еще раз и говорю, что мы все не можем его ждать». После этого следует спросить мать, что именно она хотела бы, чтобы вы делали в таких ситуациях. Тон при этом должен быть спокойным. Затем нужно обсудить варианты, когда вы можете реализовать пожелания матери: «Я не могу дать ему столько дополнительного времени, ведь у меня 25 детей. Но я могу предупреждать его чуть заранее, чем остальных, и больше помогать в сборах». После беседы важно сразу начать делать то, о чем договорились. Ежедневно следует находить возможность, чтобы похвалить ребенка, ласково к нему обратиться. В дальнейшем необходимо дать положительную обратную связь маме: «Миша меня слушает и слышит»



Ситуация 2



Что на это указывает: родители постоянно указывают воспитателю на его ошибки, собирают о нем всю негативную информацию у других родителей, говорят о том, что им самим было плохо в детском саду. Во время разговора с воспитателем закатывают истерику, кричат, говорят «я сам(а) вас боюсь». Интересуются, можно ли сменить воспитателя. Обвиняют педагога в том, что он не видит в ребенке какое-то важное качество (позитивное или делающее его нуждающимся в особых условиях), считает ребенка плохим.

Пять причин, по которым родители винят воспитателя

1. **Родители слышат от ребенка, что воспитатель ему не нравится.** Ребенок жалуется или изменился в негативную сторону: стал боязливым, конфликтным. Даже если родители не отреагируют сразу, при первых же проблемах в детском саду эту информацию они используют против воспитателя.

2. **Неприязнь к воспитателю.** Может возникнуть на основе серьезной ситуации (педагог конфликтует, кричит на детей) и субъективного восприятия: не нравится такой тип внешности, слишком молодая / старая, слышали плохие отзывы, не устраивает образование / национальность. Даже

помада на зубах и дорогой телефон могут вызвать неприязнь, которую родители намеренно или неосознанно транслируют ребенку.

3. **Несоответствие действий воспитателя представлениям родителей, как надо обращаться с детьми.** Большинство семей имеют систему убеждений, а реже – знаний о том, как надо общаться с ребенком. Сложности возникают, если у них есть нетипичные воспитательные установки и если педагог нарушает очевидные профессиональные нормы, например грубит детям.

4. **Задетая самооценка.** Воспитатель не признал ребенка талантливым, обладателем лидерских качеств, вольно или невольно занижил воспитательную компетентность родителей (сравнил с другими, дал совет). Эти действия задевают самооценку родителей.

5. **Перенос собственных детских переживаний на воспитателя и ребенка.** Родитель, который сам был психологически травмирован в детском саду, бессознательно оценивает происходящее в группе ребенка с позиции маленькой жертвы, которой все еще больно. Перенос могут вызвать действия воспитателя (такая же недовольная, как педагог из детства) и пустяк: тоже зовут Наталья Петровна.

Рассмотрите кейс-ситуацию

Кейс-ситуация № 2

Ситуация. Мама трехлетней Наташи при первом знакомстве сказала воспитательнице, что ее дочь очень ранимая и ей нельзя ничего запрещать. Пожилая воспитательница спросила, как же остановить Наташу, не запрещая, если она будет делать что-то не то. Мама ответила, что нужно договариваться, и уже скептически добавила, что странно, что такой опытный педагог этого не понимает. В течение ближайших месяцев мама говорила воспитательнице, что Наташа часто жалуется, что в садике ничего нельзя, ей скучно, плохо. Воспитательница ответила, что дело тут не в ранимости девочки, а в отсутствии запретов в воспитании. Мать обвинила педагога, что та не умеет запрещать так, чтобы не ранить ребенка. Воспитатель сказала, что других детей ее запреты не ранят. Мать пожаловалась заведующей на грубость педагога.



Кейс-ситуация № 2

Решение. Необходимо расспросить мать о дочери. Например, какой характер у девочки, какой она родилась, с кем из членов семьи она особенно близка, чем увлекается, чем занимается в выходные дни и в свободное время. При этом важно не искать проблемы, а задавать вопросы с интересом, чтобы лучше узнать мать и ребенка. Затем нужно выяснить, что делает мама, если дочь нарушает какое-то правило, шалит или подвергает себя риску. Следует попросить ее привести несколько простых примеров, как ей удается в сложных ситуациях следовать ее установке – обходиться без запретов. Во взаимодействии с девочкой важно следовать правилу «действую, как будто люблю». Как бы вы ни относились к девочке, необходимо говорить с ней доброжелательно, не давить, обращать внимание на ее достижения и хорошие, с вашей точки зрения, действия. Можно попросить девочку самостоятельно или вместе с мамой составить правила, которым нужно следовать в жизни и в детском саду. Также можно использовать прием «выбор вместо запрета»: не «тут нельзя бегать», а «здесь можно рисовать или взять что-то из игрушек».



Ситуация 3



Что на это указывает: многие дети не хотят идти к этому воспитателю, и это наблюдается из года в год. Об этом воспитателе можно услышать чаще негативные отзывы от родителей, чем положительные. Воспитатель часто нарушает профессиональную этику: проявляет агрессию к детям, запугивает их, жестоко наказывает, негативно высказывается о ребенке, его семье, своей работе. При этом с другими педагогами детского сада у этого ребенка нет никаких сложностей.

Пять особенностей воспитателя, из-за которых ребенок не хочет ходить к нему в группу

1. **Стрессовые педагогические тактики.** Воспитатель постоянно кричит, взвинчен, имеет привычку «сливать» на детей негативные эмоции, выбирает любимчиков и отверженных – парии, контролирует каждую мелочь.

2. **Предвзятое отношение к ребенку.** Может быть следствием множества причин, от предубеждений в отношении пола («мальчики утомляют»), национальности, профессии родителей до накопившихся негативных эмоций из-за конфликтов с воспитанником.

3. **Негативное отношение к родителям, которое воспитатель переносит на ребенка.** Проблемные родители, которые постоянно критикуют воспитателя, жалуются, опаздывают в детский сад, асоциальные, с низкой культурой, фамильярные, со странностями – все это может сформировать у педагога негативное отношение и к ребенку.

4. **Профессиональное выгорание.** Утрата положительных эмоций от работы, постоянное переживание скуки, усталости, раздражения, деперсонализация детей («все одинаковые»), желание просто побыть в тишине, чтобы никто не болтал, не мельтешил, ничего не просил, – типичные симптомы профессионального выгорания воспитателя. С таким взрослым ребенку скучно и дискомфортно общаться и находиться рядом.

5. **Внешний облик и манеры.** Иногда детей отталкивает некрасивая, с их точки зрения, одежда или прическа (слишком короткие волосы, серая кофта), длинные острые ногти, толстые очки, визгливый голос воспитателя. Но внешность не бывает единственной причиной, всегда есть какая-то причина, которая усиливает негативный эффект.

Решите кейс-ситуацию

Кейс-ситуация № 3

Ситуация. Несколько родителей четырехлеток обратились к старшему воспитателю с жалобами на нежелание детей идти в детский сад в те дни, когда с группой работает воспитательница Марина Сергеевна. Все родители говорят, что дети жалуются на то, что воспитательница злая, боятся ее, она угрожает детям, что отдаст их в ясельную группу, не отпустит вечером домой, пока они не сложат игрушки и т. п. Воспитательница немолодая, разведенная, у нее взрослая дочь, которая живет отдельно. С коллегами Марина Сергеевна общается охотно, но часто в разговоре начинает жаловаться на неурядицы в работе и сплетничать о родителях воспитанников своей и других групп, некоторых коллегам, в том числе руководителе.



Кейс-ситуация № 3

Решение. В этой ситуации воспитатель должен изменить способ взаимодействия с детьми и взрослыми. Для этого педагогу необходимо эмоционально и физически отдохнуть и сбросить агрессию. Старший воспитатель должен поговорить с воспитателем и рассказать о жалобах родителей. При этом важно не оценивать действия воспитателя и напомнить, что дети принимают угрозы взрослого за чистую монету и боятся и содержания угрозы, и самого факта угроз. Они думают, что этот человек (воспитатель) сделает им что-то плохое. Важно твердо сказать воспитателю, что так делать нельзя (угрожать, пугать). Затем необходимо спросить, что воспитатель пробовал делать до угроз или вместо них, и помочь найти способ иначе влиять на детей. В ходе беседы важно выслушать воспитателя, дать ему возможность выговориться и снова напомнить об этических нормах. В беседе с родителями следует придерживаться тех же правил, что и в случае, если причина нежелания ребенка идти в детский сад в родителях.

