**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 6 «ЗОРЕНЬКА»**

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТУПИНО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(МАДОУ д/с комбинированного вида № 6 «Зоренька»)**

**«Формирование и развитие социальных навыков и правовой культуры участников образовательного процесса»**

КРУГЛЫЙ СТОЛ

Решение кейс-ситуаций

**«Как избежать конфликтов с родителями»**

Подготовила: педагог-психолог

Бабаджанова Светлана Якубовна

Ступино - 2021

**Слайд 1.**

Родители часто высказывают претензии воспитателям, не подбирая слов. Воспитатели понимают эти слова буквально, в результате чего может возникнуть конфликт. Всегда ли родители осознанно стремятся обидеть и задеть личность воспитателя, что на самом деле они хотят сказать и как воспитателю реагировать на их слова.

Я предлагаю вам рассмотреть 9 ситуаций, которые чаще всего возникают, и попробовать разрешить их, подумать, как воспитателю реагировать в ответ. Ведь профессия обязывает воспитателя придерживаться социально приемлемых форм общения с родителями. Каждая ситуация, когда они чем-то недовольны, требует от воспитателя внимания. Родители хотят видеть заинтересованность и желание воспитателя разобраться в ситуации, помочь.

**Слайд 2.**

**Ситуация 1.** «Утром мама привела ребенка в группу и возмущается»

Что на самом деле говорит родитель. Мама Саши беспокоится о здоровье ребенка и выражает свое беспокойство в форме некоторого требования. Она не думает о том, в курсе ли этой ситуации воспитатель, и, скорее всего, делает это не для того, чтобы претензию передали второму воспитателю.

Как воспитателю на это реагировать. В зависимости от того, владеет ли воспитатель информацией о данной ситуации или нет, могут быть три варианта коммуникации.

1. Если воспитателю, который принимает ребенка утром, неизвестна информация, почему Саша гулял без свитера, то коммуникация строится с учетом этого: ***«Наталья Петровна, спасибо за обращение. К сожалению, мне неизвестно, почему было именно так. Мы с коллегой проясним этот вопрос, и с Вами вечером обязательно обсудим».*** Воспитателю важно вернуться к этому разговору вечером, чтобы продемонстрировать небезразличие к обращению мамы воспитанника.

2. Если известна причина: ***«Наталья Петровна, да, действительно Ирина Петровна не надела вчера Саше свитер на прогулку, так как погода весной переменчивая. На улице в обед было теплее, чем утром. Саша на прогулке играет, бегает. И чтобы он не вспотел, ему не надели свитер. Если важно, чтобы Саша всегда надевал свитер, тогда мы вместе будем обращать внимание Саши на это».***

3. Если забыли или не обратили внимания, то приносим родителю извинения: ***«Наталья Петровна, да, действительно забыла надеть свитер Саше, извините. В дальнейшем мы в этом вопросе будем внимательнее».*** Если Саша самостоятельно одевается на прогулку, то воспитатель должен учесть это во время общения с мамой и добавить**: *«Мы знаем, что Саша сам хорошо умеет одеваться на прогулку. Будет здорово, если и Вы, и мы напомним ему о свитере».*** Бывает важным уметь признавать свои ошибки и извиняться, хотя педагогам для этого иногда требуется мужество.

### Слайд 3.

### Ситуация 2. «Ребенок не хочет идти в детский сад, мама обвиняет воспитателя»

Что на самом деле говорит родитель. Мама Маши беспокоится по поводу нежелания дочки идти в детский сад, переживает, насколько ребенку эмоционально комфортно и безопасно рядом с педагогом. Чаще всего в таких ситуациях родители ориентируются на реакцию самого ребенка. Данный пример демонстрирует желание мамы Маши прояснить ситуацию в прямой коммуникации с воспитателем.

Как воспитателю на это реагировать. Возможно, воспитатель не замечает, как общается с детьми. Для этого бывает полезным посмотреть на себя со стороны. Если он действительно разговаривает с ребенком и другими детьми громким голосом, но при этом не переходит на крик, нужно объяснить родителю причину: *«Елена Сергеевна, да, бывает, что разговариваю громко. Это для того, чтобы обратить внимание детей и рассказать им, чем мы будем заниматься. Жаль, что не замечала, как на это реагирует Маша. Спасибо, за Ваше обращение. Буду более внимательна».*

**Слайд 4.**

**Ситуация 3.** «Мама недовольна, что ребенок не участвовал в утреннике»

Что на самом деле говорит родитель. Маме Миши важно видеть успехи и достижения своего ребенка. Тем более, когда идет речь о таком публичном пространстве, как утренник в детском саду. Также такая реакция мамы может быть связана с оценкой ее как успешного родителя со стороны других родителей.

Как воспитателю на это реагировать. В зависимости от ситуации могут быть следующие варианты коммуникации.

1. Педагоги не предоставляют ребенку возможности активно участвовать на утренниках по субъективным причинам: из-за индивидуальных качеств ребенка (видят его только как задиру, который мешает другим детям выступать и может сорвать праздник), его видимых дефектов развития (тяжелые нарушения речи и пр.), конфликтных отношений с родителями на утренниках. Разрешить такую ситуацию можно только при участии руководителя, старшего воспитателя и педагога-психолога.

2. Педагоги не настаивают на участии ребенка в утренниках из-за его личностных особенностей. В этом случае необходимо аргументированно объяснить ситуацию родителю. Например*, «Дарья Михайловна, мы так же, как и Вы, обеспокоены тем, что Мише пока с трудом даются выступления. Знаем, что Миша выучил стихотворение, жаль, что не захотел его рассказать. Мы ищем разные способы, как его привлечь. Планируем в скором времени провести досуг в группе и хотели предложить Мише, чтобы он ребятам из группы рассказал стихотворение. Хотели бы пригласить Вас. Вы хорошо знаете своего сына, может быть, у Вас есть идеи, какую роль он мог бы исполнить на мероприятии. Мы готовы выслушать, чтобы вместе помочь Мише выступать на праздниках».* Воспитателю нужно донести до родителя, что важно уважать желание ребенка не участвовать активно в утреннике. Взрослым нужно понять причины и вместе искать подходящую для ребенка в данный момент форму участия в праздниках.

**Слайд 5.**

**Ситуация 4.** «Воспитатель сделала замечание маме, что ее ребенок неопрятен».

Что на самом деле говорит родитель. В замечаниях воспитателя такого рода мама может услышать что-то свое, например, упрек или обвинение: «Вы плохо смотрите за ребенком» или «Вам нет до него дела». Поэтому реакция может быть такой эмоциональной, резкой, обидной для воспитателя.

За внешний вид, гигиену, чистоту одежды и тела педагоги не могут нести ответственность по вполне объективным причинам. Основная задача дошкольного образования – обеспечить всестороннее развитие ребенка. Однако информировать родителя о том, что его ребенок неопрятный, в форме замечания неприемлемо.

Как воспитателю на это реагировать. Если мама резко отреагировала на обращение воспитателя по поводу неопрятного внешнего вида ребенка, воспитатель должен спокойно выслушать и эмоционально ее поддержать, признать важность работы для нее. Можно обратить внимание на то, что сам ребенок иногда чувствует себя неловко, на его внешний вид обращают внимание другие дети и родители.

**Слайд 6.**

**Ситуация 5.** «Вечером мама забирает ребенка и не находит его игрушку».

Что на самом деле говорит родитель. Слова мамы Кости о том, что игрушек, которые ребенок приносил в детский сад, было уже много, позволяют сделать вывод: сама игрушка не представляет какую-то ценность для мамы. Однако ее слова имеют претензионный оттенок.

Для ребенка эта игрушка может иметь разное значение. Возможно, это очередной подарок, который он принес в группу, чтобы быть принятым в игру или обменяться. Бывает, что родители утром дают ребенку игрушку, чтобы избежать слез при сборе в детский сад или при расставании с ребенком. Поэтому данную ситуацию нужно внимательно рассмотреть.

Как воспитателю на это реагировать. Воспитатель может задать уточняющие вопросы маме об игрушке: как выглядит игрушка, как часто ребенок берет ее поиграть на улице и в детский сад, не оставил ли он ее сегодня дома. Затем можно предложить вместе с ребенком поискать игрушку на площадке или в группе. На другой день помочь ребенку с поиском могут другие дети и воспитатель, превратив это в игру-приключение.

**Слайд 7.**

**Ситуация 6.** «Вечером мама замечает, что ее дочь играет с той же куклой»

Что на самом деле говорит родитель. На первый взгляд, мама Насти обвиняет воспитателя в том, что ее ребенку не дают игрушки. На самом деле она волнуется, что ее дочка скучает в группе.

Мама оценивает ситуацию исходя из того, что видит, и переживает, что воспитатели запрещают ее дочери брать другие игрушки. А значит, девочке может быть плохо в детском саду, ее обижают.

Как воспитателю на это реагировать. Чтобы успокоить маму ребенка, воспитателю необходимо внимательно ее выслушать и не перебивать. При этом важно определить, по какому поводу родитель волнуется больше всего.

После этого обратиться спокойным тоном и пояснить: *«Марина Николаевна, мы понимаем ваше беспокойство по поводу игры Насти с одной куклой. Игрушки у нас в доступе для всех детей. Дети после игры умеют убирать их на место, и Настенька тоже. Вечером, в свободное от занятий время, Настя сама выбирает и играет с этой куклой. Она ей очень нравится. Наверное, и дома у Насти есть любимые игрушки, в которые она чаще всего играет. Расскажите о них? Мы будем знать и предлагать их для игры».*

**Слайд 8.**

### Ситуация 6. «Воспитатель Попросила принести ребенку другую сменную обувь»

###  Что на самом деле говорит родитель. Папу Саши устраивает удобство, внешний вид и практичность обуви. Он не понимает, почему воспитатели не разрешают ребенку ходить в той обуви, которая есть. Скорее всего, он просто не знает о рисках травматизма в обуви, которая плохо зафиксирована на ноге.

Как воспитателю на это реагировать.Вопрос физической безопасности во время нахождения ребенка в детском саду является одним из основных. Да, родителям важно, чтобы их ребенок мог делать выбор, как, например, в данной ситуации – понравившихся сабо в магазине. Но подходит ли эта обувь для повседневной носки в детском саду? Дети не могут в силу возраста оценивать ситуацию безопасности. Это обязаны делать взрослые.

Воспитатель может сказать так: *«Да, Борис Григорьевич, это прекрасная обувь для пляжа, дачи, бассейна, для кратковременного использования. Для подвижных игр на прогулке и в группе, а также во время хождения по лестницам детского сада детям нужна обувь с задником, которая хорошо фиксирует стопу. Поскольку в саду ребенок проводит весь день, то лучше, чтобы его ножки были в правильной, дышащей, легкой кожаной обуви».*

**Слайд 9.**

**Ситуация 8.** «Мама недовольна, что воспитатель заставляла ребенка спать»

Что на самом деле говорит родитель.Маме поступила жалоба от дочки, она реагирует. В форме претензии она выражает недовольство, потому что дома у них проблем со сном нет. Если прислушаться к словам мамы Лены, то, возможно, будет слышаться тревога: «*Лене плохо и одиноко засыпать, меня нет рядом, и никто ей не может помочь*». Она хочет сказать, что ребенку трудно засыпать одному и было бы хорошо, если бы воспитатель подошел к этому режимному моменту с душой.

Как воспитателю на это реагировать. Чтобы наладить контакт с родителем, воспитателю следует внимательно выслушать маму. Затем попросить рассказать, как засыпает Лена дома, какие ритуалы сна приняты в семье. Очень важно поблагодарить маму Лены за информацию и сказать, что теперь будут учитывать все эти моменты во время дневного сна.

Например: *«Да, Ольга Борисовна, спасибо, что пришли поговорить. Я принимаю ваши пожелания. Я всегда читаю детям сказки перед сном. Но вчера приходила Илюшина мама и сказала, что я мешаю ему спать, когда читаю книгу, поэтому сказку мы не читали, а просто легли спать. Я посижу сегодня с Леной, пока она не заснет, и постараюсь прочитать коротенькую сказку, чтобы не мешать Илье спать.»*

**Слайд 10.**

**Ситуация 9.** «Ребенок стесняется подойти с просьбой, мама винит воспитателя»

Что на самом деле говорит родитель. Мама Софии беспокоится, что в детском саду ущемляют интересы ее ребенка. Со слов дочери она сделала вывод, что ей уделяют мало внимания, не замечают ее. Мама пришла разобраться в ситуации, чтобы решить эту проблему. Она хочет, чтобы воспитатель больше контактировала с ее ребенком.

Как воспитателю на это реагировать. Прежде всего нужно понять, действительно ли ребенок стеснительный или просто не нашел контакт с конкретным воспитателем. Воспитателю следует узнать, как ведет себя София с другими людьми в общественных местах – на площадке, в гостях. Застенчивому ребенку бывает непросто обратиться с просьбой к взрослому, он может ждать, пока тот сам обратит на него внимание и спросит, чего он хочет.

Если мама сама говорит, что дочь очень стеснительная, то воспитатель должен обсудить с ней, как распознавать «сигналы» Софии о просьбе и как помочь ребенку напрямую обращаться. Например: *«София такая умничка, всегда ведет себя тихо и спокойно. Я не знала, что она испытывает дискомфорт. Чтобы я могла лучше понимать ее, расскажите мне, пожалуйста, по каким признакам я могу понять, что Софии нужна моя помощь. Если ей пока трудно напрямую обратиться ко мне с просьбой, я постараюсь сама почаще спрашивать о ее желаниях».*