

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ (ВОСПИТАТЕЛЬ — РОДИТЕЛЬ) В ДОШКОЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Практика:
материалы
круглого стола
«Социология
образования»

«Социология»
«Социология»
«Социология»
«Социология»
«Социология»

Н.П. Гришаева

Существует множество субъективных причин, которые даже при очень хорошем воспитателе и замечательном устройстве детского сада порождают сложные отношения между воспитателем и родителем. В статье рассматриваются различные причины конфликтов, взгляды родителя и педагогов. Статья содержит рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций для педагогов-психологов дошкольных учреждений.

• конфликтная ситуация • дошкольное учреждение система образования

Как известно, конфликтные ситуации «воспитатель — родитель» возникают в каждом дошкольном образовательном учреждении достаточно часто. Безусловно и то, что сотрудники ДОО заинтересованы в их позитивном разрешении. Однако в подавляющем большинстве случаев эффективность разрешающих воздействий невелика. Это обусловлено двумя основополагающими причинами: незнанием истинных, глубинных оснований такого рода конфликтов и неумением педагога-психолога подобрать адекватные методы их разрешения.

Остановимся, прежде всего, на объективных и субъективных причинах конфликтных ситуаций «родитель — воспитатель».

Объективные причины — такие, как недобросовестное отношение воспитателей к своему делу, их низкая квалификация, в основном, требуют коррекции со стороны администрации, роль педагога-психолога здесь в основном консультативная.

Субъективные же причины в основном относятся к компетенции педагога-психолога; к таким причинам можно отнести неоправданно позитивные или неоправданно негативные ожидания родителей от дошкольного учреждения. Неоправданно позитивное отношение возникает тогда, когда родители, отдавая ребёнка в детский сад, надеются, что детский сад «всему научит», а роди-

телям ничего не нужно будет делать. Если эти ожидания оказываются напрасными, возникает огромное напряжение между родителями и педагогами. На самом деле детский сад способен многое сделать для развития своих питомцев, но у него есть свои специфические задачи, и он никогда не сможет полностью заменить родителей и воспитательное воздействие семьи. Если личный «детсадовский» опыт родителя был неудачным, или сам родитель не посещал детского сада, но слышал множество разговоров о том, что «это очень плохо», возникает неоправданно негативное отношение. Такой заранее подготовленный отрицательный настрой обязательно передаётся ребёнку и не лучшим образом влияет и на него, и на отношения между воспитателем и родителем.

Другая субъективная причина конфликтов связана с тем, что воспитатель порой становится для родителей символом власти, неким контролёром, который оценивает их действия, поучает их. Когда воспитатель оценивает ребёнка, даёт какие-то рекомендации, родитель очень часто ошибочно считает, что оценивают его самого, его состоятельность как человека и родителя. Те же самые проблемы нередко возникают и у воспитателя, когда,

например, родители воспитанников могут неосознанно напоминать ему человека, с которым когда-то не сложились отношения.

Следующая проблема — это страх родителей, в особенности мам, потерять контроль над своим ребёнком. Когда они видят, что кроха погружается в новую жизнь, в них просыпается настоящая ревность по поводу того, что их чадо теперь полностью им не принадлежит. Такая «борьба» за детей действительно существует. Чем квалифицированнее воспитатель, чем больше он любит свою работу, тем более ревностно он относится к детям, пытаясь передать родителям своё представление о самых разных сторонах воспитания и развития ребёнка. В сознании же родителей может сложиться мнение, что воспитатель «навязывает» им свою точку зрения. К сожалению, есть педагоги, которые не только любят диктовать родителям, как нужно воспитывать их детей, но и делают это в достаточно категоричной форме: «Ваш ребёнок не умеет этого, этого. Вы плохо подготовили его к детскому саду. Вы должны делать то-то, то-то». Естественно, такие нравоучения воздействуют на родителей очень негативно.

Есть причина, косвенно разрушающая отношения между воспитателем и родителем

ми, — это особенности самого ребёнка. Если малыш хорошо подготовлен к детскому саду (вписывается в режим, умеет одеваться–раздеваться, самостоятельно есть, приучен сидеть на занятиях, внимательно слушать), как правило, затруднений не возникает. Проблемы могут появиться, если родители вовремя не позаботились о том, чтобы правильно соотносить режим ребёнка и детского сада, или если в семье ребёнку уделялось повышенное внимание, его ни в чём не ограничивали, непрерывно развлекали. В большом коллективе обеспечить ребёнку привычное количество внимания и полную свободу невозможно, поэтому, не видя «должного» отношения со стороны взрослых в детском саду, такой ребёнок испытывает неизбежные трудности и, как следствие, сильный стресс. Мама нервничает, предпочитая, что малыш капризничает и отказывается идти в детский сад потому, что там к нему плохо относятся. На самом же деле причина вовсе не в отношении к ребёнку, а в том, что он не вписывается в режим детского сада и в правила, которые существуют в коллективе детей.

Некоторые родители очень болезненно реагируют даже на небольшую царапину или синяк, принесённый ребёнком из детского сада. Ответной ре-

акцией может быть претензия к воспитателю, который недосмотрел за ребёнком, или агрессия по отношению к «злостному обидчику». Излишняя же озабоченность родителей только нервирует малыша, настраивает его против детского сада. «Кто тебя толкнул? Почему он тебе так сказал? А был ли ты первый? А почему тебе не дали стихотворения? А почему тебе воспитательница положила одну котлету, а не две?» — будучи весьма прозорливыми психологами, дети быстро понимают, что взрослого интересуют, прежде всего, негативные рассказы о детях или воспитателях, и, подлаживаясь под родителя, ребёнок начинает сочинять такие истории «специально для мамы». Это обычно происходит в возрасте 5–6 лет, когда дети уже понимают, как можно манипулировать людьми. Искусственно создавая конфликт, они стоят в стороне и смотрят, «что произойдёт», получая от этого жгучее удовольствие и угощая своё любопытство. Родителей необходимо научить спокойно и с пониманием относиться к таким вещам.

Любой родитель имеет свои представления о том, как нужно воспитывать детей, но в рамках каждого дошкольного учреждения существуют свои определённые педагогические методы. При поступлении ребёнка в дошкольное учреждение

**Практика:
материалы
круглого стола
«Социология
образования»**

«Образование»
«Социология
образования»
«Социология
образования»

родителей обычно информируют о режиме, о вещах, которые нужно принести в сад, о том, как происходит оплата, какие существуют занятия. Но ни администрация, ни педагог-психолог практически никогда не информируют родителей о психологических аспектах воспитания — о том, как регулируется жизнь в группе, как разрешаются конфликты между детьми, как можно заявить свою претензию воспитателю, если вы чем-то недовольны, как разрешить конфликт, если вы не находите с ним общего языка.

Современные родители придерживаются различных методов и теорий воспитания, и часто бывает, что их концепция полностью противоречит принятой в детском саду системе. Поэтому, не информируя родителей при приёме малыша в дошкольное учреждение, мы сразу закладываем множество конфликтов «родитель — воспитатель». Многие родители не понимают, что привычные методы воздействия на ребёнка могут не работать, когда их чадо находится в окружении других детей, часто впадают в панику, видя, как их малыш изменился с момента прихода в детский сад.

Если же посмотреть на конфликты со стороны воспитателя, то практически все в один голос говорят, что не знают, как

работать с родителями! Действительно, все родители разные, это взрослые люди, и к каждому нужно найти определённый подход. Можно даже сказать, что большинство воспитателей боятся родителей, потому что воспринимают их, во-первых, как некую силу, которая борется за ребёнка, за власть над ним; во-вторых, как контролёров, которые придут и проверят, что они делают; в-третьих, воспитатели просто не умеют правильно общаться и доносить информацию о ребёнке в неагрессивной форме. Неудивительно, что большая часть дошкольных педагогов никогда не обращаются к родителям за помощью по поводу воспитания детей!

Представление о том, что педагоги должны именно поучать родителей, не разбирающихся в вопросах воспитания собственного отпрыска, формируется, видимо, ещё в рамках педагогического колледжа и пединститута, поэтому одна из задач педагога-психолога — научить воспитателя обращаться к родителям за такой помощью, ведь родители находятся с малышом с самого дня его рождения и знают своего ребёнка гораздо лучше.

Самый эффективный путь разрешения конфликтов между воспитателем и родителем — это хорошая работа воспитателя. Если он действи-

тельно работает с душой, увлечён ею, «горит» на работе, то родители прощают ему многое. У такого воспитателя, как правило, вообще не возникает конфликтов! Однако в большинстве случаев конфликты всё-таки имеют место. Можно ли их свести к минимуму? И здесь одна из главных ролей у педагога-психолога. Для этого необходимо информировать родителей ещё до поступления детей в дошкольное учреждение не только о расписании и распорядке, но и о методах воздействия на детей, о содержании работы воспитателей.

Также необходимо научить родителей «безболезненно» разрешать конфликты, если они возникают. Например, в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку для родителей. В ней могут быть 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.

Кроме того, необходимо научить педагогов грамотно доносить информацию до ро-

дителей. Например, сообщая что-либо негативное о ребёнке, всегда начинать с положительного отзыва и только потом формулировать проблему: «Ваш Петя сегодня прекрасно рисовал, он у вас замечательный, но есть одна сторона, которая меня очень волнует. Вы своего ребёнка лучше знаете, может быть, вы мне что-то посоветуете в этом плане... Я замечаю, что он часто бьёт Катю, как вы считаете, с чем это может быть связано? Давайте вместе подумаем, в чём здесь дело, и как ему помочь...». Формирование позиции сотрудничества у педагогов ДОУ, общение на равных, обращение к родителю как к знающему и компетентному человеку — одна из главных задач в работе психолога.

Ещё одна точка напряжения между родителями и воспитателями — обучение наших малышей. Ведь именно с воспитателями, а не с родителями спрашивают результат работы по стандартной программе: например, все дети одной группы должны освоить программу к определённому сроку. При этом вклад родителей, а значит, уровень развития детей, не учитывается, а это провоцирует напряжение, ведь предполагается, что все дети пришли равными. В существующей системе, к сожалению, эти многочисленные противоречия не разрешаются никак.

**Практика:
материалы
круглого стола
«Социология
образования»**

«Социология»
«Социология»
«Социология»
«Социология»
«Социология»
«Социология»
«Социология»
«Социология»
«Социология»
«Социология»

Если же воспитатель начнёт осознавать эти проблемы, он будет понимать, почему у него накапливается раздражение по поводу какого-то конкретного родителя. После осознания подобных причин бессознательная агрессия в отношении родителя частично снимается. Очень часто у воспитателя возникают претензии к родителям по поводу того, что они не занимаются дома с ребёнком. Особенно актуально это, например, в логопедических группах, где детям даются большие задания на дом. Конфликтов хоть отбавляй! Но ведь родитель просто не умеет заниматься логопедией! Необходимо педагогу-психологу вместе с воспитателем искать альтернативные пути решения этой задачи.

В работе с родителями педагогу-психологу, прежде всего, необходимо:

- Напомнить, что детский сад не заменит семейного воспитания. А в случае конфликтной ситуации посоветовать родителям подобрать тот детский сад, который соответствует их педагогическим воззрениям, а не ломать себя и ребёнка под чужеродную систему.
- Подсказать родителям, что поведение ребёнка, который попадает в детский сад, кардинально меняется. При вхождении в коллектив ребёнок испытывает большое напряжение,

и родителям нужно проявить терпение, не нервничать, если стресс связан именно с адаптацией. Разобраться в том, что это за проблема — адаптация, непринятие воспитателя или противоположность ребёнку данного коллектива.

- Родителей необходимо учить доносить до воспитателей информацию в неконфликтной форме. Например, попросив воспитателя давать ребёнку лекарства по часам, мама должна понимать, что у воспитателя 20 детей, и нужно, чтобы он нашёл на это время.

- Понимание и помощь воспитателю могут выражаться в самых, на первых взгляд, простых вещах. Покупая одежду для детского сада, выбирать такую, которая не мешает ребёнку одеваться самостоятельно. Не заставлять воспитателя многократно напоминать об оплате (естественно, повторяя много раз одну и ту же просьбу, воспитатель раздражается на родителя, а как следствие, и на его ребёнка).

Проблема конфликта между родителями и педагогами — это глобальная проблема общества в целом, самой системы образования. Существует также множество субъективных причин, которые даже при очень хорошем воспитателе и замечательном устройстве детского сада порождают сложные отно-

шения. Однако педагог-психолог может сделать очень многое в разрешении такого рода конфликтов, если изучит содержание и частоту конфликтов «педагог — родитель» в своём дет-

ском саду, разработает программу работы с воспитателями и родителями по этой проблеме, изучит современные методы разрешения конфликтных ситуаций.

**Практика:
материалы
круглого стола
«Социология
образования»**

«Социология
образования»
«Социология
образования»
«Социология
образования»
«Социология
образования»