Методические рекомендации для воспитателей по разрешению и предотвращению конфликтов с родителями воспитанников:

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.

Важным в общении с родителями является формирование системы «МЫ» как ориентации на совместные цели в развитии и воспитании детей («Как мы можем вместе сделать детство полноценным?») 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?».

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.

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. «Я»-высказывания (сообщения от первого лица) позволяют обозначить собственный взгляд на ситуацию, не оказывая давления на партнера по общению.

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.

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».