

## ***Урегулирование конфликтов посредством медиации в процессе взаимодействия педагога с родителями воспитанников ДОУ***

Дошкольная образовательная организация, несомненно, является пространством, в котором не исключено возникновение конфликтных ситуаций. Исходя из нашего опыта, чаще всего, такие ситуации возникают между *родителями (законными представителями) воспитанников и воспитателем*.

«Яблоком раздора», конечно же, является ребёнок и всё то, что с ним связано – его взаимоотношения с педагогами, со сверстниками, особенности его поведения в различных ситуациях. Причин для конфликта может быть множество – разные взгляды педагогов и родителей на воспитание, отсутствие или недостаточность своевременной и достоверной информации о жизнедеятельности ребёнка, непрофессионализм педагога или низкая культура воспитания родителей, а также отсутствие знаний, касающихся возрастных особенностей развития ребёнка. Так же, в практике общения педагога с родителями часто возникают конфликтные ситуации, спровоцированные незнанием педагогом психологических аспектов работы с семьёй.

Эффективным инструментом в разрешении таких ситуаций является медиативный подход. Он представляет собой способ конструктивного, мирного урегулирования возникших проблем.

Предлагаем ниже рассмотреть традиционный конфликт в образовательном учреждении, относящийся к категории *родитель – воспитатель*, а также ознакомиться с предпринятыми мерами по его урегулированию.

### ***Описание исходной конфликтной ситуации:***

Вторая половина дня в детском саду. После всех выполненных режимных моментов, воспитатель попросила воспитанников пройти в раздевалку, чтобы одеться на вечернюю прогулку. Педагог работала на группе одна, поскольку второй воспитатель находилась на больничном. Естественно, усталость сказывалась, а тут еще новенькая девочка - по мнению педагога - поведенчески сложная. В раздевалке девочка опять начала щипать, обзывать и толкать других детей. На все просьбы и предпринятые педагогом попытки уладить эту ситуацию, девочка не реагировала и продолжала обижать детей. Внутри у педагога все кипело. Она как спасения ждала, чтобы родители наконец пришли и забрали непослушного ребенка. И вот! Практически торжественно, широко открыв дверь раздевалки и так же широко улыбаясь, на пороге стояла мама. На лице педагога отразилось облегчение, но, несмотря на это, она практически выпалила: «Не понимаю вашего восторга! Может для вас она - и мамина радость, но для нашей группы – суший кошмар! Не осталось ни одного ребенка в группе, которого бы не обидела ваша дочь! Воспитанием нужно заниматься!».

Лицо родительницы больше не излучало улыбку. Она стала быстро одевать дочь, которая при этом изображала на своем лице недоумение, связанное с неожиданно неприветливым тоном воспитателя... Одев ребенка, мать спросила, на месте ли заведующий и сказала, что будет жаловаться. Воспитатель, не дрогнув, напомнила ей часы приема руководителя. Далее, собрав детей, вышла с ними на прогулку. Мама с ребенком тоже покинула группу и отправилась домой.

Но, выйдя за ворота, она решила вернуться. Подойдя к педагогу, уже разгневанная мама девочки обвинила воспитателя в предвзятом отношении к ее ребенку. «Остывшая» от

эмоций воспитатель, предложила маме спокойно поговорить и рассказала о том, что сложности с ребенком возникают не только у нее, но и у специалистов. Мама в ответ сказала, что это похоже на заговор и что ей с трудом в это верится. Тогда воспитатель предложила встретиться в ближайшее время и пригласить специалистов, в том числе педагога-психолога, для разрешения этого конфликта. Пытаясь сгладить ситуацию, воспитатель сказала, что в данной ситуации они скорее должны быть союзниками, а не противоборствующими сторонами. Мама согласилась.

На следующий день, воспитатель встретила с заведующим и рассказала о возникшем конфликте.

*Итак, давайте разберём сложившийся конфликт:*

1. *Предмет конфликта* – асоциальное поведение ребенка.  
2. *Участники (стороны) конфликта* – педагог и родитель.  
3. *Интересы сторон.* Педагог добивается собственного эмоционального благополучия, а также хочет наладить психологический комфорт в группе. Мама добивается безопасности и благополучия для своего ребенка, а также признания её родительской состоятельности в плане воспитания ребенка.

4. *Позиции сторон.* Педагог требует от родителей, чтобы они приняли активное участие в воспитании своего ребенка. Мама хочет, чтобы к её ребенку относились непредвзято, более дружелюбно.

5. *Группа поддержки.* Со стороны педагога – специалисты ДОО. Со стороны мамы – отец ребенка.

6. *Поводом для «запуска» конфликта или конфликтогены.* Возможно, что для уставшего воспитателя довольное, сияющее лицо матери, пришедшей за своим ребенком, явилось поводом для конфликта, при помощи которого ей удалось снять эмоциональное напряжение.

7. *Меры по разрешению конфликта.* На следующий день, всем участникам конфликта удалось встретиться и обсудить сложившуюся ситуацию. Существенную помощь оказала педагог-психолог, которая применила медиативный подход в работе с противоборствующими сторонами. Воспитатель, на этот раз, была дипломатична в общении с родителями ребенка. В свою очередь, родители поинтересовались у специалистов, работающих с данным ребенком о поведении девочки. Специалисты подтвердили, что на их занятиях девочка ведет себя так же, как и в группе. В ходе беседы с психологом, родители признались, что дома им тоже бывает непросто справиться с ребенком и иногда применяют физическое наказание. Выслушав обе стороны конфликта, их претензии, а также предложения по урегулированию ситуации, психолог помогла конфликтующим сторонам прийти к общему решению и разработать дальнейшую стратегию поведения с ребенком, как для воспитателя, так и для родителей.

8. *Эффективность предпринятых мер.* В данной ситуации наиболее эффективным решением, принятым для урегулирования конфликта, явилось сотрудничество – выработка единой стратегии в воспитании ребенка, которое позволило учесть интересы обеих сторон.

9. *Влияние медиативного подхода на окружение.* Родители группы, педагоги и администрация остались довольны таким разрешением конфликтной ситуации. Спустя какое-то время, после совместно предпринятых мер, девочка стала чувствовать границы собственного поведения, у нее наладились отношения со сверстниками, педагоги взглянули

на ребенка «другими глазами». Обоюдное согласие педагога и родителей в вопросе воспитания явилось важной предпосылкой его успешности.

*10. Выводы для предотвращения подобных конфликтных ситуаций.* Таким образом, можно подытожить, что конфликт имеет не только негативные стороны, но и положительные.

В заключение, хочется пожелать коллегам всегда находить достойный и действенный выход из конфликтов. При этом важно не забывать о том, что родители – это полноправные участники образовательного процесса, с которыми нужно стремиться выстраивать доверительные и гармоничные отношения.

*подготовили  
Воспитатель М. Т. Полищук  
Педагог-психолог А.Н. Горюшина*