

Современная жизнь, к сожалению, богата на конфликты. Довольно часто конфликтные ситуации возникают и в процессе общения педагогов с родителями воспитанников. Не всегда их причиной становятся разногласия в вопросах воспитания и развития ребенка. В состоянии непрекращающегося противостояния взрослые погружаются из-за нежелания и неумения слушать собеседника, агрессивного восприятия критики, элементарной усталости. Внутренняя настроенность на разрешение возникшего конфликта, а также знание некоторых приемов поможет педагогам справиться с этой проблемой.

Конфликты с родителями воспитанников: рекомендации по их разрешению и профилактике

Т.П. Авдулова,

канд. психол. наук, доцент кафедры возрастной психологии
Московского педагогического государственного университета

Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования, утв. приказом Минобрнауки России от 17.10.2013 № 1155 (далее – ФГОС ДО), ориентирует дошкольные образовательные организации на гуманистический характер взаимодействия педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения детей.

Сотрудничество ДОО и семьи должно строиться как целостный процесс, направленный на духовно-нравственное и социокультурное развитие детей на основе ценностей семьи и общества. Взаимодействие с родителями должно быть направлено на оказание им помощи в формировании системы воспитания в семье, обеспечении условий психического и физического здоровья ребенка, его позитивной социализации и индивидуализации развития.

Современный международный опыт взаимодействия образовательных организаций с семьями воспитанников¹ свидетельствует о необходимости интенсивного включения родителей и других за-

конных представителей ребенка в совместные образовательные проекты, тесное сотрудничество всех окружающих его взрослых (социальных и близких), объединенных общими целями воспитания.

В отечественной системе образования традиционно выделялась задача организации взаимодействия с семьей, психолого-педагогического сопровождения развития ребенка через согласованное общение с родителями.

Вместе с тем задача общения с родителями для педагога, особенно только начинающего свою профессиональную деятельность, не является рядовой. Нередко возникающие проблемы и конфликты списываются на неопытность педагога, молодость родителей или личностные особенности всех участников взаимодействия. Не секрет, что часто позиция воспитателя кардинально различается по отношению к ребенку и его родителям. Если в отношении воспитанника большинство педагогов готовы реализовать эмоциональное принятие, любовь, терпеливое взаимодействие, то в общении с родителями переживают в лучшем случае неудовлетворенность, а зачастую обиду, непонимание, возмущение и выраженную агрессию.

¹ О конструировании процесса взаимодействия детского сада и семьи в Великобритании см.: Справочник старшего воспитателя дошкольного учреждения. 2015. № 5.

Однако дело здесь не только и не столько в личностных особенностях или недостаточной профессиональной компетентности. Общение воспитателя и родителя является совершенно специфическим, неординарным и по-своему даже уникальным вариантом отношений. Попробуем разобраться, в чем же состоит своеобразие этого общения, тем более что сама проблема конфликтов часто замалчивается и игнорируется. Считается, что их не должно быть, и общение воспитателей и родителей не омрачают никакие проблемы, а если конфликты появились – это вина педагога. Так ли это?

Основные противоречия общения воспитателей и родителей

Отношения воспитателя и родителей детей чрезвычайно парадоксальны и содержат в себе целый ряд противоречий. Поэтому скорее стоит ценить и выделять как профессиональное достижение ситуации бесконфликтного, продуктивного общения педагога с семьями воспитанников.

Объективный психологический анализ показывает всю сложность этого взаимодействия. Первое противоречие состоит в следующем. С юридической точки зрения родитель выступает в роли клиента, заказчика образовательной услуги, а воспитатель в роли непосредственного исполнителя этого заказа. Однако достоверно прочертить границу между образовательными услугами и эмоционально включенным, сопереживающим проживанием педагогом части жизни совместно с воспитанниками чрезвычайно сложно. Воспитатель с большой буквы, воспитатель-гуманист, очевидно, полностью включается в жизнь детей, строя с ними индивидуализированные, субъектные, персонифицированные отношения. Воспринимать ребенка и его родителей только как

потребителей образовательных услуг, отношения с которыми заканчиваются с окончанием рабочего дня, практически невозможно. Вместе с тем эти отношения регулируются формальными правилами, как и любая другая профессиональная деятельность.

Другое противоречие состоит в том, что эти отношения могут носить формальный характер, но при этом они чрезвычайно личностные, т. к. связующим звеном в них служит ребенок, который задает глубину и близость связям между воспитателем и родителем, а информация о нем, доступная обеим сторонам общения, оказывается очень интимной. При этом отношения воспитатель-родитель достаточно официальные, чтобы признать эту интимность. Они выходят на уровень глубоких не поступательно, как это бывает в личных, дружеских отношениях, за счет снижения психологической дистанции, постепенного взаимного познания, сближения, определения сфер общих интересов, убеждений, ценностей, а за счет близости к ребенку каждого из взрослых. Ребенок разрушает барьеры между ними до того как они оказываются к этому готовы. И если у воспитателя уже есть педагогический опыт и определенное мастерство построения подобных отношений, то многие родители впервые сталкиваются с ситуацией «личностной обнаженности» без согласия.

Вспомните множество детских игр в группе, когда воспитанники изображают в них семейные отношения (и не только гармоничные), или ситуации, когда ребенок доверительно рассказывает о домашних ссорах, неурядицах, происшествиях. Дети разрушают барьеры своим доверием, потребностью в принятии и понимании. Они нуждаются в удовлетворении потребности в безопасности и эмоциональной поддержке в детском саду, и возможно это только в честных, искренних, доверительных отношениях и предсказуе-

мой, позитивной атмосфере. Поэтому воспитатель невольно становится участником (пусть и косвенным) семейных отношений, а родитель не готов к смене официального тона общения на конфиденциальный (сотрудничающий).

Еще одно противоречие кроется в ценности самого ребенка как личностного смысла для родителей и профессионального смысла для воспитателя. Дошкольник оказывается средоточием смыслов для взрослых, включенных в его развитие, и нередко между воспитывающими сторонами возникает неосознаваемая конкуренция за ценность этого самого ребенка. Конкуренция за эмоциональный отклик, вложенные усилия, разделенный опыт общения с ребенком.

Противоречие может усиливаться и приводить к конфликту, если у родителя, чрезвычайно занятого на работе или в других сферах, возникает чувство вины, что ребенок недополучает из семьи достаточного внимания, любви, тепла. В этой ситуации возможно негативное восприятие со стороны родителя тех близких отношений, которые естественным образом возникают у дошкольника с воспитателем. Конкуренция здесь, конечно, неуместна. Задача воспитывающих взрослых адекватно удовлетворить все базовые потребности ребенка и в первую очередь, потребности в общении, принятии, безопасности.

Это противоречие снимается ценностным, уважительным отношением к личности самого ребенка, признанием его самостоятельности и независимости как полноправного субъекта общения. Вместе с тем исследования показывают, что хороший детский сад, в котором грамотно выстроена работа по взаимодействию с семьями воспитанников, не разрушает эмоциональные связи ребенка с родителями, а наоборот, способствует их укреплению.

Следующим парадоксом общения педагога и родителя является неизбежно возникающее противоречие между задачами социализации и индивидуализации развития воспитанника, которое отражает общее видимое противоречие личность / общество и растет в ситуациях противопоставления родителями мой ребенок / чужие дети; личное отношение / требования общества.

Объективные причины этого противоречия состоят в том, что приходя в детский сад, ребенок и его родители часто впервые сталкиваются с социальными

требованиями и социальной оценкой развития детей дошкольного возраста со стороны общества.

Различные действия дошкольника не всегда радуют окружающих, и если в домашней среде родители списывали невоспитанность ребенка на детскость или его уникальность, то педагоги, другие дети или их родители ставят вопрос о необходимости воспитания у него культуры поведения, соблюдения правил и норм взаимодействия между людьми: «давай не будем обижать других детей; в группе не принято разбрасывать одежду – для нее есть специальные шкафчики; разве ты не знаешь, что в чужую тарелку залезать нельзя» и т. д.

Общество предъявляет множество, казалось бы, простых правил, но не всегда очевидных для домашней среды. Родители с удивлением обнаруживают, что другие дети следуют этим правилам и сталкиваются с неприятным ощущением, что что-то в их системе воспитания не работало.

Необходимость соблюдения правил поведения в первом социальном институте, неизбежные сложности, возникающие в постепенно формирующихся отношениях с большим количеством сверстников, регуляция поведения новым социальным взрослым, – эти и многие другие нормы, безусловно, играют положительную роль в процессе взросления ребенка, однако не всегда легко принимаются им и его родителями.

Для каждого родителя его ребенок уникален и неповторим, этого же отношения он ждет и от воспитателей. Противоречие снимается созданием оптимальных условий для социализации и индивидуализации детей в ДОО, когда каждый ребенок может реализовать свой потенциал с помощью предлагаемых ему видов деятельности, средств и форм развития, удовлетворяющих его индивидуальные потребности, интересы. Активный выбор дошкольником содержания образовательной деятельности и умелое руководство и использование педагогом социально адекватных и эффективных средств развития позволяет включать воспитанников в общество, не лишая их индивидуальности, а наоборот, позволяя ее реализовать наиболее действенно и продуктивно. Индивидуализация образования ведет не к разделенности и отгороженности, а к ценностной связанности детей друг с другом на основе уважения личности каждого и норм и правил общества, которое объединяет эти личности.

Проблема характеризуется еще и тем, что у самого воспитателя зачастую не сформирован баланс профессиональной позиции в отношении ребенка: в какой степени педагог является представителем общества и носителем социальных норм, правил, универсальных требований, а в какой степени реализует поддерживающий, личностный режим отношений, более типичный для семейных связей. Надежным способом разрешения этого противоречия, как в позиции воспитателя, так и в позиции родителя является ориентация на возрастные задачи развития в качестве показателей социальной зрелости ребенка по одним сторонам развития и детскости и незрелости в отношении других.

Возрастные нормы, опосредованные индивидуальностью ребенка, позволяют определить зону социальных ожиданий (то, что сейчас осваивает), социальных норм (то, что уже должен реализовывать в поведении) и социальных перспектив (те требования, которые пока рано предъявлять).

К базовым противоречиям относятся также различия в системе воспитательных ориентиров, которые определяет, с одной стороны, ДОО, а с другой – семья. Родители реализуют определенную систему воспитания, исходя из своих представлений о развитии детей, семейных ценностей и уровня психолого-педагогической компетентности. У воспитателя как представителя определенной образовательной системы – свои представления, и они могут не совпадать с позицией семьи. Задача выработать общую стратегию является объективно сложной, но достижимой.

Все принципиальные противоречия между воспитательными системами снимаются единством цели – интересами ребенка и деятельностью, направленной на полноценное проживание им детства, обогащение его развития. Хорошим ориентиром в достижении такого единства является осознание педагогами и родителями безусловной ценности детства.

Формы конфликтов в отношениях воспитателей и родителей

Попробуем разобраться с формами наиболее типичных конфликтов, возникающих между родителями и педагогами. Так, конфликтные проявления относятся к нескольким сферам: к личности каждого из участников общения, эмоциональной сфере, социальным представлениям, информации.

Конфликт «Я» – каждая из сторон (или один из участников общения) переживает обесценивание своего «Я», сомневается в собственной оценке, переживает уязвимость «Я» и пытается восстановить собственный образ за счет другого. Важно понимать, что потенциальная агрессия является только формой защиты и лучший способ преодоления разногласий в такой ситуации – укрепить, поддержать личность партнера по общению, выделив, например,

В ситуации конфликта с родителями у педагогов есть два пути. Один – отгородиться, выстроить буфер в общении и делать вид, что у вас нет поводов для отношений. Формализм, жесткость, равнодушие окажут существенную помощь в построении такого барьера.

Другой путь – построить личностные отношения сотрудничества.

В развитых эффективных системах дошкольного воспитания общение с родителями воспитанников всегда обозначается в качестве ведущей педагогической задачи. Так, в требованиях американской психологической ассоциации к хорошему детскому саду среди разных пунктов указано:

- в детском саду должны быть сердечно и дружелюбно настроенные к детям и родителям воспитатели;
- необходимо обеспечивать участие родителей в жизни детского сада;
- обязательно регулярное проведение родительских конференций с привлечением персонала детского сада.

какие-то родительские достижения, успехи ребенка, поддержав конкретные воспитательные усилия.

Формально **конфликт может возникнуть на почве различных эмоциональных состояний**, в т. ч. плохо контролируемых, разнонаправленных. Часто в общении проявляются эмоции, не связанные с конкретной ситуацией, но возникшие в силу предыдущих обстоятельств. Простое уточнение: «Ваше настроение как-то связано с нашим вопросом?» или «Я вижу, вы расстроены (рассержены и пр.), это по поводу нашего взаимодействия?» позволяет восстановить эмоциональное равновесие или показать партнеру, что он не контролирует эмоции и это угрожает текущему взаимодействию. Кроме того, в процессе общения воспитателя и родителя велик риск выброса эмоций, т. к. отношения, объединяющие их, как подчеркивалось, на поверку достаточно близки, а именно в близких отношениях мы позволяем себе максимальную эмоциональность. Вместе с тем обе стороны не готовы принять сильные эмоции друг друга, т. к. зачастую не осознают эту близость эмоциональных связей.

Меняется общество, **меняется социальная ситуация развития и не всегда родитель и педагог синхронизированы в восприятии этих изменений**. Представления о правилах поведения и социальных нормах отнюдь не универсальны, что создает необходимость их обсуждения и проговаривания. Отметим, что обсуждение правил социального взаимодействия всегда должно быть аргументированным, подкрепленным той реальной пользой, которую дети и взрослые извлекают из их соблюдения. Тем более что не все родители хорошо понимают, чем занимаются дети в детском саду, что включают в себя образовательные программы и какие отдаленные цели стоят за теми или иными конкретными видами образовательной деятельности. Например, рисование – это не только развитие моторики, пространственных представлений, эстетических чувств и веселый досуг. Занятия по рисованию – основа формирования образного мышления детей, и другими средствами, помимо продуктивных видов деятельности, развить мышление в дошкольном возрасте практически невозможно. Родитель не обязан знать эти закономерности, но узнав, будет совершенно иначе относиться к пропущенному (потому что проспали) занятию.

Напряженность в отношениях нередко возникает в связи с занижением статуса педагога, который воспринимается как обслуживающий персонал, не обладающий особой квалификацией. Статус легко восстановить, просто пригласив родителей присутствовать в группе в течение дня, включиться в воспитательно-образовательный процесс, поучаствовать в жизни детского сада. В этом контексте очень важно, чтобы педагог понимал, что его собственный статус по отношению к родителям определяется самоуважением, а по отношению к ребенку – способностью вести за собой, создавать условия для реализации его индивидуальных способностей и качеств, которые позволяют ему полноценно прожить данный возрастной период и войти в следующий.

Поддерживая в общении статус родителя, не стоит заставлять его защищаться. Лучше задать вопрос на компетентность, дать почувствовать уверенность в себе и показать, что вы уважаете в нем профессионала как в вопросах воспитания и развития ребенка, так и в собственно профессиональной деятельности (для этого надо знать, кем работают родители воспитанников). А затем обратиться к нему как профессионалу к профессионалу, пусть он признает и вашу компетентность.

Завышение требований в отношении достижений ребенка, связанное, с одной стороны, с незнанием нормативных показателей развития детей, а с другой – с по-прежнему доминирующей ориентацией на сверхпоказатели и опережающее развитие, также является скрытым содержанием конфликтов.

Здесь на помощь педагогу должно прийти знание основных положений ФГОС ДО, где одним из базовых принципов дошкольного образования указано сохранение уникальности и самоценности детства как периода жизни, обладающего самостоятельным значением, а не в контексте достижения символических показателей: раньше всех научился ходить, читать, писать и пр. Поэтому воспитателю важно раскрыть перед родителями плюсы гуманистического отношения к детству, указать на необходимость отказа от гонки «быстрее, выше, сильнее», которая разрушительно сказывается на формировании личности дошкольника.

В помощь воспитателям в приложении предлагаются некоторые рекомендации по разрешению и предотвращению конфликтов с родителями детей, в т. ч. описанных выше.

Таким образом, общим выводом, подводящим итог стратегиям разрешения и профилактики конфликтов с родителями в педагогическом процессе, является необходимость внутренней настроенности педагога на решение проблемы и переход от эмоционального общения к деловому, конструктивному.

Конфликт – это всегда эмоциональная включенность в ситуацию. Как только вам удастся переключиться на деловое взаимодействие – вы встали на

путь разрешения конфликта. Поэтому важно уметь договариваться с родителями, находить способы выхода из трудной ситуации.

Главное – помните, что не вы родитель ребенка и не вы принимаете решения в его жизни. И даже если вам кажется, что вы любите своего воспитанника и заботитесь о нем больше, чем его семья, профессиональная задача педагога – транслировать эти отношения родителям и научить их делать также.

Приложение

Рекомендации для воспитателей по разрешению и предотвращению конфликтов с родителями детей

- 1 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.
Оптимально, если общение с родителями носит не спонтанный, а системный характер: есть выделенные часы для конфиденциального общения (чтобы не отнимать время от работы с детьми), проводятся групповые мероприятия, организуются традиционные формы взаимодействия. Но и спонтанная краткая беседа «здесь и сейчас» иногда бывает чрезвычайно важна, т. к. позволяет определить потенциальные источники конфликта.
Кроме того, общение должно быть честным и искренним. Стоит стремиться к непротиворечивости коммуникации, т. е. согласованности вербальных и невербальных посланий.
- 2 Важным в общении с родителями является формирование системы «Мы» как ориентации на совместные цели в развитии и воспитании детей, восприятие взаимодействия не с позиции сменя присматривающего за ребенком или реализации сферы платных услуг, а с точки зрения «Как мы можем вместе сделать детство полноценным?». Очевидно, что и с формальных позиций обращение к категории «мы» позволяет находить точки соприкосновения, подчеркивать сходство, а не фиксироваться на различиях, подпитывая конфликт. Поэтому важно вербально обозначать общие задачи и интересы.
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?».
- 3 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 мак-

симально точно понимаете собеседника и одновременно вынуждаете его отказаться от скрытых игр, направленных на манипулирование, унижение, достижение неявных целей.

- 4 Используйте техники активного слушания¹ 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.
- 5 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.
- 6 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».
- 7 Не становитесь «мамочкой» родителям воспитанников, не пытайтесь буквально учить даже молодых родителей, давать им указания, что правильно или неправильно. По законам межличностных отношений, тот, кто занимает позицию родителя, всегда получает в партнеры ребенка, а ребенок может быть непослушным. Важно строить общение на равных, признавая право родителя принимать решения и даже ошибаться, и при этом верить в его позитивную направленность и стремление заботиться о своем ребенке. Обсуждение эффективности разных воспитательных стратегий, примеры использования различных поощрений будут продуктивнее. Вооружите родителей компетентностями в системе поощрений и наказаний², покажите, как можно влиять на ребенка или мотивировать его, как помочь ему справиться с сильными чувствами или выйти с достоинством из трудной ситуации.
- 8 Попробуйте отгадать потребности, которые мотивируют поведение партнера по общению в данной конкретной (возможно, конфликтной) ситуации. Психология человека настолько сложна, что в каждый момент времени активны не менее трех потребностей, а значит, сегодняшняя стычка с родителем может быть направлена не только на защиту им интересов своего ребенка («не уделили достаточно внимания»), но и на самоутверждение или даже поиск информации. Причиной конфликтной ситуации может стать также предшествующий конфликт на работе, выплеск раздражения голодного человека, неосознанное желание продлить общение, пусть и конфликтное, потому что не хочется забирать ребенка (дома его контролировать сложнее) и т. д. Потребности и мотивы могут быть самыми разными: от простых и понятных, до скрытых и замысловатых. А теперь проделайте то же самое упражнение в отношении себя и ответьте на следующие вопросы: «Почему вы продолжаете спорить и отстаивать какую-то точку зрения?», «Почему очень эмоционально реагируете на конкретного человека?», «Почему стремитесь доказать свою правоту?», «Какие мотивы (не менее трех) стоят за вашим поведением?».
- 9 Переключайте собеседника на информационные сообщения. Конфликт всегда связан с эмоциями, а обсуждение конкретной информации позволяет снизить эмоциональную напряженность ситуации и перейти в деловое обсуждение вопроса. Информируйте родителей о событиях в детском саду, о достижениях и успехах их ребенка, интересных данных, касающихся детства.

¹ Об использовании техник активного слушания при взаимодействии воспитателей с родителями см.: Справочник педагога-психолога. Детский сад (спецвыпуск). 2015. № 8.

² О том, как родителям не оказаться в «ловушке наказаний» см.: Справочник педагога-психолога. Детский сад. 2015. № 1.

- 10 **Формулируйте правила общения с родителями.** Предложите им совместно составить правила взаимодействия (или кодекс общения). Пусть они озвучат свои ожидания, свои «нельзя», которые неукоснительно должны соблюдаться в группе, приведут примеры допустимого поведения в конкретных ситуациях. В свою очередь вы тоже можете перечислить простые, подкрепленные примерами из жизни правила общения для детей и взрослых. Проведите это обсуждение в форме деловой игры, возможно, с участием воспитанников, мнение которых о «сложных ситуациях общения» будет не только забавным, но и полезным.
- 11 **Умейте выгадать паузу,** прежде чем давать ответ или высказывать свое мнение. Скорость мышления и принятия решений у всех разная и отнюдь не связана с их эффективностью или гибкостью. Часто необходимо небольшое дополнительное время, чтобы обдумать вопрос или проанализировать ситуацию. В непосредственном общении выгадать такую паузу бывает сложно. Кроме того, педагогическая деятельность является достаточно непредсказуемой. Непостоянство образовательной среды, значительное присутствие элемента неопределенности также сказывается на позиции педагога. Для него всегда есть риск принятия неоптимального решения, т. к. ситуации общения, а особенно педагогического общения, чрезвычайно сложны, и нет готовых рецептов, шаблонных вариантов действия. В трудных ситуациях принятия решения или поиска способа реагирования стоит научиться брать паузу, которая позволит выиграть чуть больше времени на адекватную реакцию. Например, потренируйтесь «нечаянно» ронять предметы – пока вы поднимаете какую-то вещь, у вас есть несколько лишних секунд, чтобы выключиться из непосредственного контакта, обдумать свою реакцию, альтернативные решения. Кроме того, такой выход из ситуации непосредственного взаимодействия позволит снизить эмоциональную напряженность.
- 12 **Переключайтесь в ситуации конфликта на отдаленные перспективы.** Жизнь не заканчивается конкретной ситуацией взаимного непонимания, но совершенно точно выходит за его пределы. Попробуйте в процессе беседы с родителями обсудить не только текущие вопросы, но и будущие положительные события в жизни ребенка, его семьи или детского сада. Сохраняйте способность получать удовольствие от общения с детьми и их родителями.
- 13 **Используйте технику созидательного альтруизма – политика добрых дел заразителна.** Даже закоренелый прагматик в ответ на ваши «добрые дела» в соответствии с социально-психологическим законом социального одобрения вынужден будет ответить любезностью. Шаг за шагом формальные любезности будут приближать вас к истинному сотрудничеству. Кроме того, существует феномен «самоисполняющегося пророчества», когда уверенность в позитивном разрешении событий ведет к ожидаемому результату. И дело здесь не в мистике, а в том, что наша психика откликается на те установки, которые мы ей задаем. Установка «Я найду точки соприкосновения с этим родителем» активизирует заинтересованность, позитивные невербальные сигналы и стремление понять друг друга. Установка «С этим родителем невозможно общаться» даст сигнал психике обнаруживать все больше негативных качеств, выделять только отрицательные характеристики и посылать невербальные сигналы отвержения, которые сразу распознает партнер по общению.
- 14 **Включайте родителей в совместное с детьми творчество.** Любая творческая деятельность способствует развитию и позволяет изменить в положительную сторону характер общения. Творчество открывает в людях лучшие стороны личности, а совместное творчество всегда сближает.
- 15 **Проанализируйте типичные жалобы.** Если они систематически поступают от разных родителей, возможно, вам действительно стоит изменить какие-то моменты в своем отношении к родителям или общении с детьми. Важно сохранять открытость к критике и готовность меняться.