

психопрофілактика / налагоджуємо взаємини

Конфлікти між батьками та вихователями: запобігти, розв'язати, допомогти

«Хто попереджений, той озброєний» — це стосується і конфліктів між батьками та вихователями ЗДО. Якщо знатимете, яким мами й тати уявляють перебування дитини в групі та які дії вихователя вважають причиною для конфлікту, зможете його уникнути. Як встановити партнерські взаємини між батьками та педагогами до вступу дитини до ЗДО та розв'язати конфлікт, якщо той все-таки виник — пояснює наш експерт

Вибудовувати діалог між батьками та вихователями — одне з найважливіших завдань практичного психолога, який працює у закладі дошкільної освіти (ЗДО). Адже до дитячого садка вступає не тільки дитина — для всієї родини починається новий етап у житті. Якість та емоційне тло комунікації між значущими для дитини дорослими здебільшого впливають на те, наскільки комфортно їй буде в дитячому садку.

Чого очікують батьки

Усі батьки хочуть для своєї дитини найліпшого. Однак уявлення про це «найліпше» можуть бути різними, не збігатися із поглядами педагогів чи можливостями ЗДО. Саме такі розбіжності спричиняють конфлікти між батьками та вихователями.

Працюючи над статтею, я поспілкувалася із батьками шістьох дошкільників, які вступатимуть до ЗДО цього року. Звісно, така цифра не дає змоги робити статистично значущі висновки, однак завдяки цим бесідам можна скласти думку про те, як батьки уявляють перебування дітей у ЗДО та чого очікують від вихователів. Зокрема, **батьки хочуть, щоб...**

... дитина була здоровою

Усі мами і тати, які взяли участь в мініопитуванні, зазначили, що для них важливо, щоб дитина добре почувалася в дитячому садку — як фізично, так і психологічно. Щоб не хвилюватися, батькам необхідно бути впевненими, що вихователь якомога швидше повідомить про раптове погіршення стану здоров'я дитини — підвищення температури, травму, істерику, поганий настрій. Усі батьки підтвердили, що готові розпочати конфлікт із вихователем, якщо він не повідомить про інцидент одразу.

... вихователі проявляли уважність та любов

Батькам важливо, щоб вихователі були уважними до дітей, демонстрували залученість у процес виховання. Формальність, байдужість, емоційне відчуження, а зокрема фізичне та/або вербальне насилля щодо дітей — усе це батьки вважають ознакою професійної непридатності педагогів і, відповідно, вагомою причиною для конфлікту.

... дитині було весело й цікаво

Батьки наголошували, що від вихователя залежить не лише академічна успішність дітей у групі, а й загальна психологічна атмосфера в ній. Дитина має ходити дитячий садок із радістю, а коли перейде до школи, із теплотою згадувати вихователів, однокласників та «садочкове» життя загалом. Якщо педагог не докладатиме зусиль, щоб створити позитивний емоційний фон під час занять та ігор у групі, дітям стає нецікаво та сумно. Відмову дитини ходити до дитячого садка батьки вважають поважним приводом для серйозної розмови з вихователем, що може закінчитися конфліктом.

... адаптація пройшла швидко і легко

Складна й тривала адаптація, на думку батьків, свідчатиме про те, що вихователь докладатиме недостатньо зусиль. А це є вагомою причиною для того, щоб серйозно поговорити із вихователем.

Ніхто із батьків, які взяли участь в опитуванні, не хоче сваритися й псувати взаємини із педагогами. Усі вони переважно налаштовані розв'язувати конфліктні ситуації, а не посилювати їх. Адже батьки розуміють, що дитина ходитиме в групу й щодня проводитиме багато часу із вихователем. Водночас кожен із батьків зауважив, що у разі потреби, він готовий захищати свою дитину.

Отже, що **тривожить батьків найбільше**? Мама і тата, зокрема, побоюються того, що:

- їм буде важко відпустити дитину й пережити розлуку з нею, вони сумуватимуть і відчуватимуть провину;
- дитина не впорається із новим досвідом, відчуватиме тугу за рідними й самотність, а не радість від спілкування з однолітками;
- за зачиненими дверима, без батьківського контролю у групі можуть відбуватися неприємні чи навіть травмівні для дитини речі;
- вихователь — найважливіша для дитини людина в новому просторі — не проявлятиме турботи та доброти до неї, і це стане настільки травмівним, що завадить її психологічному благополуччю;
- виникне конфлікт із вихователями й сила буде на боці останніх, тож доведеться шукати інший дитячий садок або залишати дитину вдома, доки вона не піде в школу.

Переживання батьків, мабуть, зрозумілі кожному. І для батьків конфлікт — крайня межа, дійти до якої вони насправді не бажають. Та головне — конфлікти між батьками та вихователями можна попередити.

Як запобігти конфліктам

Роботу із батьками, що спрямована налагодити конструктивну комунікацію з вихователями, слід розпочати до того, як дитина вперше переступить поріг дитячого садка. Оптимально провести загальну зустріч батьків та вихователів за пів року до вступу дитини в ЗДО. Найліпший формат такої зустрічі — діалог, під час якого батьки матимуть змогу обговорити усі питання, що їх хвилюють.

Серед основних аспектів, які потрібно розглянути на зустрічі, виділимо, зокрема, свідомий вибір ЗДО, попереднє знайомство із вихователями та вибудовування взаємодії із ними на партнерських засадах, особливості процесу адаптації тощо.

Свідомо обрати ЗДО

Батьки мають свідомо обирати ЗДО. Для цього педагоги мають надати якомога детальнішу інформацію про нього:

- який підхід до виховання застосовують;
- на чому здебільшого зосереджують увагу — вивчення мов, вільна гра та спілкування з однолітками, фізичний розвиток, оздоровлення тощо;
- скільки в середньому дітей у групі;
- як структурують дитячий день;
- які активності та види діяльності пропонують дітям;
- як розв'язують дитячі конфлікти;
- які покарання та у яких випадках застосовують;
- що саме та як повідомляють батькам тощо.

Бути партнерами

Батьки і вихователі — рівні партнери у спільній справі — вихованні дітей. Дитячий садок — не сховище, у яке дітей здають на перетримку, а батьки — не замовники послуг, чиї забаганки потрібно задовольняти. Спільна мета партнерства — плекати гармонійний розвиток і психологічне благополуччя дітей. Тож коли батьки чи вихователі ухвалюють будь-яке рішення, яке стосується дітей, кожен із них має вислухати думку іншого, не забуваючи про спільну мету.

Попередньо познайомитися із вихователями

Вихователь — довірена особа батьків. Тож можна представити батькам усіх вихователів, які від початку навчального року прийматимуть дітей у групи, розповісти про їхній досвід та освіту, надати можливість кожному педагогу коротко розповісти про себе.

Доцільно обговорити й створити разом із батьками образ вихователя, якому вони довірили б свою дитину, і з'ясувати, якими якостями володіє такий педагог, як він спілкується з дітьми тощо. Найімовірніше, батьки говоритимуть про прості речі, пов'язані із теплим та душевним ставленням до дітей. Однак проговорення власних очікувань — важливий крок, що дає батькам змогу усвідомити, що для них є значущим, і встановити контакт із вихователями.

Важливо, аби під час попереднього знайомства вихователі продемонстрували, що вони готові співпрацювати:

- повідомили, що у разі потреби батьки можуть у будь-який час обговорити питання, які їх хвилюють і стосуються виховання, розвитку та перебування дитини в садочку;
- ініціювали індивідуальні зустрічі з батьками у зручний для обох сторін час.

Усвідомити зміни

Вступ до дитячого садка — новий життєвий етап не лише для дитини, а й для всієї родини. І дорослим, і дітям доведеться певний час адаптуватися до нього, змінювати звичний для кожного уклад життя. Важливо, щоб батьки заздалегідь вирішили, чи відвідуватиме дитина дитячий садок. Адже якщо вона відчуватиме сумніви та внутрішні коливання дорослих, це може погіршити її адаптацію.

Якщо батьки ухвалили ствердне рішення, то за пів року до часу Х, тобто вступу до ЗДО, вони мають докласти зусиль, щоб поліпшити адаптацію:

- змінювати режим дня дитини, підлаштовуючи його до режиму в групі;
- гратися із нею «у садочок»;
- читати книжки та дивитися тематичні мультфільми;
- створювати якнайбільше ситуацій для спілкування з однолітками.

Необхідно донести до батьків, що певний час і їм, і дитині буде важко. Але це випробовування дитина неодмінно подолає: із користю для себе та з допомогою батьків і вихователів.

Знати про перебіг адаптації

Адаптація дитини — не простий процес. Навіть якщо дитина із захватом ставиться до ідеї ходити в дитячий садок, вважає це показником своєї дорослості та сприймає як можливість постійно гратися із друзями, вона ще не усвідомлює, що протягом тривалого періоду часу перебуватиме в іншому, не домашньому просторі, без батьків.

Тривалість адаптації неможливо спрогнозувати, тож батькам не варто одночасно відводити дитину в дитячий садок і виходити на роботу. Доцільно призначити «перший день» у садку ще за кілька місяців до виходу мами на роботу або ж мати план Б, якщо дитина одного ранку закомизиться і відмовиться йти в дитячий садок. Такі випадки — нормальні для періоду адаптації. Якщо батьки розумітимуть це, то їм вдасться пережити складні часи із найменшими втратами.

Формувати довіру

Дитина має відчувати, що може довіряти значущим дорослим. Батьки та вихователі в жодному разі не повинні обговорювати непорозуміння, сваритися чи критикувати одне одного у присутності дитини. Якщо напруження у взаєминах нарастає, то ставлення батьків та вихователів одне до одного не повинно впливати на їхнє ставлення до дитини.

У розв'язанні будь-яких конфліктів та спірних моментів беруть участь лише дорослі — батьки та вихователі. Для цього вони знаходять зручний для обох час і все спокійно обговорюють, не вдаючись до взаємних образ чи підвищеного тону. Якщо треба, батьки та вихователі можуть запрошувати на зустріч практичного психолога.

Щоб ефективно завершити зустріч, її учасники можуть засвідчити свою готовність виконувати домовленості — підписати «Меморандум про співпрацю». Звісно, цей документ не має жодної юридичної сили. Утім, його підписання може стати важливим кроком, щоб побудувати діалог

між батьками та вихователями, а також стримувальним чинником, певною психологічною гарантією доброзичливого спілкування.

Зустрітися з вихователем вічнавіч

Більшість очікувань і побоювань батьків щодо вступу дитини до ЗДО пов'язана із особистістю вихователя. Тож важливим кроком має стати індивідуальна зустріч батьків із вихователем, що прийматиме їх дитину в групу. Основна мета зустрічі — встановити контакт і ближче познайомитися одне з одним, а також зібрати інформацію про дитину. Це дасть вихователі змогу виробити найоптимальнішу стратегію взаємодії з дитиною й, відповідно, поліпшити її адаптацію до дитячого садка.

Зустріч має тривати не менше двох годин й охоплювати дві частини. У першій частині зустрічі педагог має відрекомендуватися і як фахівець, і як особистість: розповісти, що привело його у професію, що в ній наразі є цінним, що він найбільше любить, що здається найважчим тощо. Другу частину зустрічі слід присвятити дитині. Так, зокрема, батьки мають розповісти:

- які її особистісні особливості;
- якими її досягнення чи вміннями вони пишаються;
- що, на їхню думку, потрібно розвинути;
- як зазвичай проходить її день;
- що вона любить;
- як вона засинає;
- як спілкується з однолітками;
- у які ігри грається тощо.

Важливо, щоб зустріч не нагадувала допит чи співбесіду, а відбувалася у формі дружньої розмови, під час якої можна запитати про все, що хвилює, і розповісти усе, що здається важливим. Тож чай із тістечками будуть цілком доречні.

По завершенні зустрічі батьки та педагог виробили спільне бачення процесу адаптації, а також домовитися про спосіб та час можливого зв'язку.

Брати участь у житті ЗДО

Щоб запобігати конфліктам тоді, коли дитина відвідує ЗДО, доцільно залучати батьків до «садочкового» життя. Батьківські збори, суботники, спільні свята та подорожі — усі ці заходи дають змогу встановлювати та підтримувати взаємини між вихователями та батьками, а також знижувати їхні побоювання та утверджувати партнерство.

Вихователі мають постійно інформувати батьків про те, як проходить життя дитини в садочку. Не йдеться про якесь офіційне і вичерпне звітування перед батьками щовечора. Достатньо розповісти їм, що цікавого чи нового відбулося з дитиною за день, яке відкриття вона зробила, що нового дізналася тощо. Добре, якщо під час своєї короткої розповіді вихователь усміхатиметься, — це формуватиме і у батьків, і в дитини позитивне ставлення до дитячого садка.

Що робити, якщо конфлікт все-таки виник

Попри усі профілактичні заходи, конфліктні ситуації все одно можуть виникати. І в цьому немає нічого страшного, адже конфлікт — нормальна частина людського життя. Якщо конфлікт розв'язати конструктивно, можна навіть поглибити взаєморозуміння між батьками та вихователями.

Дотримуватися меж

Щоб розв'язати конфлікт, батьки та вихователі мають дотримуватися певних меж. Розповідаючи про своє бачення ситуації, вони мають стримуватися та прагнути знайти оптимальне рішення, яке:

- найліпше відповідатиме інтересам дитини;
- буде прийнятним для обох сторін.
- При цьому образлива лексика та підвищені інтонації заборонені.

Залучити третю сторону

Щоб зустріч, присвячена розв'язанню конфлікту, пройшла на позитивній ноті та в означених межах, бажано, щоб у ній взяла участь третя, нейтральна сторона, яка не причетна до конфліктної ситуації і авторитетна для обох учасників конфлікту. Ліпше, якщо третьою стороною буде не директор дитячого садка, а практичний психолог. Він виступатиме медіатором, посередником і, відповідно, з'ясовуватиме позиції батьків та вихователів й сприятиме пошуку спільного рішення — виходу з конфліктної ситуації.

Зробити паузу

Робота із конфліктом між батьками і вихователем може не обмежитись однією зустріччю. Адже дорослі, що володіють низьким рівнем культури спілкування та самоконтролю, — не рідкість. Незважаючи на будь-які зусилля практичного психолога, вони не дотримуються домовленостей і правил комунікації, тож спілкування із ними радше загострює конфлікт, аніж сприяє його розв'язанню. У такому разі ліпше зупинити зустріч, процес розв'язання конфлікту «поставити на паузу», і домовитися зустрітись знову через певний час, наприклад за два тижні.

Під час «паузи» практичному психологу необхідно зустрітись із кожною стороною конфлікту окремо та нагадати про домовленості, яких вони досягнули й обіцяли виконувати, коли дитина вступала до дитячого садка. Також можна запропонувати стороні, якій важко тримати себе у руках, почати роботу, спрямовану розвивати навички самоконтролю, спілкування та розв'язання конфліктних ситуацій.

У будь-якому разі і вихователь, і батьки, і психолог мають пам'ятати, що інтереси дитини — у пріоритеті. Тож якщо спроби налагодити комунікацію між батьками та вихователями будуть марними, ліпше запропонувати стороні, що не може стримуватися, подумати або про зміну професії — якщо це вихователь, або про зміну дитячого садка — якщо це батьки. Не варто витрачати час і сили на перевиховання дорослих, адже це завдання неможливо розв'язати.