

Как реагировать на претензии родителей к воспитателю

1. Примите родителей в максимально комфортной обстановке. Предложите чай. Внимательно выслушайте и запишите, что говорят родители. Если они очень разгневаны, запишите разговор в форме протокола и заверьте подписями.

2. Попросите родителей назвать главную причину сложностей с воспитателем. Их ответ даст вам подсказку, как урегулировать ситуацию: «она не слушает, что я ей говорю» (надо, чтобы воспитатель в чем-то согласилась с родителями, что-то начала делать, как они просят); «она не понимает / не учитывает, какой у нас ребенок» (воспитателю нужно налаживать контакт с ребенком), «она агрессивная / необразованная / скучная / другие особенности воспитателя» (воспитателю нужно расширять, а иногда и менять методы работы).

3. Дайте обратную связь, но не оценивайте ни воспитателя, ни ребенка, ни родителей. Схема обратной связи: спасибо, что пришли ко мне, будем решать проблему – я поняла, что основные трудности возникают в ситуациях, когда ... – у нас есть способы исправить ситуацию / помочь ребенку – поверьте, воспитатель готова прислушиваться и меняться. Назовите сроки, в которые проведете работу с воспитателем (максимум 3 дня после визита родителей).

4. Назначьте повторную встречу с родителями через неделю. На повторной встрече узнайте, какова, по мнению родителей, динамика ситуации. Если их жалобы все еще острые, идите по той же схеме – обозначьте сроки для контрольной встречи.

5. Побеседуйте с воспитателем и узнайте его взгляд на ситуацию. Объясните, что претензии со стороны родителей никуда не уйдут, даже если воспитатель прав в большей степени, чем родители. Скажите, что обязательно нужны изменения, которые будут наглядно видны родителям. Обсудите с воспитателем, какие шаги он может предпринять, чтобы улучшить отношения с семьей и ребенком. Подготовьте памятку с рекомендациями, чтобы облегчить поиск компромисса.