

ПРИНЯТО:
Педагогическим Советом
Протокол № 4
от «15» 04 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО:
Заведующий МБДОУ д/с № 424
В.В. Крот
от «15» 04 2024 г.
В.В. Крот



АЛГОРИТМ действия администрации и педагогов во время разрешения конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений

1. Заведующий должен внимательно выслушать родителей. Ссылаясь на ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», спокойно и четко информировать родителей о недопустимости применения дисциплинарных мер к детям дошкольного возраста. Заведующий должен напомнить родителям о равных правах всех детей на получение дошкольного образования.
2. Заведующий должен информировать родителей о том, что ситуация в группе будет взята под его личный контроль, и о том, что в течение месяца будет разработана и «запущена в работу» дорожная карта, предусматривающая комплекс мероприятий по улучшению ситуации в группе (о чем родители должны быть своевременно информированы).
3. Заведующий должен инициировать проведение внепланового заседания ППк для обсуждения возникшей конфликтной ситуации.
4. Специалисты ППк на внеочередном заседании обязаны разработать план мероприятий со всеми участниками ситуации (дорожную карту) с указанием форм работы, сроков и ответственных.

Данная дорожная карта может включать:

- изучение ситуации в группе: изучение психологического климата, межличностных отношений детей, особенностей их совместной деятельности; выявление индивидуально-личностных особенностей ребенка с ОВЗ (с согласия родителя), характера общения воспитателей с данным ребенком;
- разработку рекомендаций для специалистов и для воспитателей по сопровождению ребенка;
- перечень мероприятий по включению ребенка с ОВЗ в детское сообщество, по сплочению группы;
- разработку рекомендаций для родителей ребенка с ОВЗ по обеспечению позитивной социализации и коррекции имеющихся нарушений в процессе семейного воспитания;

- перечень мероприятий, направленных на включение родителей в жизнь группы, сплочение родительского сообщества, формирование позитивного отношения к инклюзивному образованию.
 - изучение семейной ситуации ребенка с ОВЗ (целесообразно официально пригласить мать ребенка с ОВЗ на заседание ППк для обсуждения траектории сопровождения ребенка в семье и в детском саду; важно информировать родителя о его ответственности за воспитание ребенка и о готовности заведующего обратиться в органы опеки и попечительства в случае ненадлежащего выполнения родительских обязанностей).
5. Заведующий и председатель ППк должны пригласить на официальную беседу родителей, обратившихся с жалобой, и познакомить их с дорожной картой и убедить в необходимости их участия в жизни группы, в запланированных мероприятиях.
6. Заведующий и председатель ППк осуществляют контроль за выполнением рекомендаций ППк воспитателями, специалистами.
7. Специалисты ППк проводят мониторинг эффективности осуществляемых мер по улучшению ситуации, готовят коллегиальное заключение по ребенку.

Рекомендации педагогам по разрешению конфликтов с родителями

1. При возникновении конфликта нельзя затягивать конфликт; следует как можно быстрее выходить на обсуждение возникшей проблемы и способов ее решения.
2. Важно помнить, что поиск решения возможен только в ходе диалога, инициатором которого должен стать педагог.
3. Для продуктивного диалога педагогу необходимо справиться со своими эмоциями и помочь успокоиться родителю.
4. При обсуждении проблемы нужно искать то, что объединяет с родителем, а не то, что разделяет. Для разрешения конфликтов целесообразно анализировать интересы, цели, мотивы родителя, а не его личностные особенности. Следует формулировать общие задачи и обозначать схожие интересы.
5. В конфликте педагогу полезно поставить себя на место родителя и посмотреть на ситуацию его глазами, понять мотивы его поведения, его эмоциональное состояние, выделить конструктивное начало в его поведении и намерениях. Это позволит в определенной мере преодолеть негативное отношение к родителю (как к оппоненту) и быстрее найти компромиссное решение.
6. В процессе обсуждения проблемы следует стараться не перебивать родителя, дать ему возможность высказаться.
7. В процессе обсуждения конфликтной ситуации важно проявить готовность рассматривать разные варианты ее разрешения.