

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
Институт психологии и образования  
Кафедра дошкольного образования**

**Н.Н. Новик**

**МЕТОД КЕЙСОВ  
В ПОДГОТОВКЕ ПЕДАГОГОВ  
ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

**Учебно-методическое пособие**

**Казань  
2020**

**УДК 373.2(075.8)**

**ББК 74.1я73**

**Н 73**

Печатается по решению Ученого совета Института психологии  
и образования Казанского федерального университета  
(протокол № 5 от 16 января 2020 года)

Рецензенты:

доктор педагогических наук, профессор кафедры дошкольного  
образования **Габдулхаков В.Ф.**

кандидат психологических наук, доцент кафедры дошкольного  
образования **Садретдинова Э.А.**

**Новик Н.Н.**

**Н 73** **Метод кейсов в подготовке педагогов дошкольных обра-  
зовательных организаций: учебно-методическое пособие /**  
Н.Н. Новик. – Казань: Издательство КФУ, 2020. – 60 с.

**ISBN 978-5-00130-330-5**

В пособии раскрываются особенности использования метода кейсов при подготовке буду-  
щих педагогов дошкольных образовательных организаций на примере изучения дисциплин  
«Педагогическая конфликтология», «Управление конфликтами в дошкольной организации»,  
«Организация методической работы в дошкольной образовательной организации».

Адресовано студентам педагогических вузов, преподавателям.

**ISBN 978-5-00130-330-5**

**УДК 373.2(075.8)**

**ББК 74.1я73**

© Новик Н.Н., 2020

© Казанский федеральный университет, 2020

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
<b>Глава 1.</b>	
<b>МЕТОД КЕЙСОВ КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ИНТЕРАКТИВНЫХ МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ.....</b>	<b>7</b>
1. Понятие «метод кейсов».....	7
2. Организация занятия по методу кейсов.....	14
3. Требования к кейсам.....	19
Вопросы для самоконтроля.....	20
<b>Глава 2.</b>	
<b>МЕТОД КЕЙСОВ В ОБУЧЕНИИ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОНФЛИКТОЛОГИИ.....</b>	<b>22</b>
1. Организация семинарских занятий по педагогической конфликтологии в интерактивной форме.....	22
2. Разновидности педагогических конфликтов в дошкольной образовательной организации.....	23
3. Занятие по кейс-методу по дисциплине «Управление конфликтами в дошкольной организации».....	28
Вопросы для самоконтроля.....	33
Приложение.....	34
Заключение.....	57
Список литературы.....	58

## Введение

Подготовка современного специалиста – профессионала, деятеля высокой квалификации, творца – немыслима сегодня без использования форм и методов активного обучения, под которыми подразумеваются тренинги, деловые игры, мозговые штурмы, проблемные лекции и семинары, проекты и др. Применение данных форм в обучении современного специалиста обусловлено в первую очередь осмыслением необходимости внедрения деятельностного подхода в обучении. Исключительная важность данного подхода в обучении продиктована целесообразностью подключения собственной активности обучаемого, направленной на явления, процессы, предметы окружающего мира.

Современная ситуация в российском обществе обусловлена нарастанием социальной напряженности, экономической нестабильностью, смещением привычных акцентов в воспитательно-образовательной сфере и другими процессами, которые, к сожалению, не способствуют комфортной, бесконфликтной системе образования. Добавьте сюда снижение уровня привлекательности профессии педагога в целом и воспитателя дошкольной образовательной организации (ДОО) в частности, а также преимущественно женский состав педагогического коллектива – и мы получим благоприятную конфликтную среду, в которой вынуждены существовать (проживать свою жизнь) российские педагоги.

В связи с этим недостаточно сформированные компетенции в области педагогической конфликтологии у будущих педагогов дошкольного образования неизбежно отрицательно скажутся в их практической деятельности.

Обучение методам выстраивания человеческих отношений в процессе профессиональной компетенции является крайне важным в курсе педагогической конфликтологии.

Не менее важным в подготовке будущего специалиста является содержание – предметное, специальное, профессиональное, т. е. так называемый контекстный подход, в соответствии с которым содержание учебных предметов непременно включают в себя решение учебно-профессиональных задач. И в такой ситуации решение кейсов является наиболее целесообразной формой освоения учебного материала.

Еще одним несомненным достоинством использования метода кейсов в образовательном процессе является их универсальности при развитии у студентов навыков устного выступления и работы в команде.

Представленные в пособии упражнения и задачи основаны на содержании курса «Управление конфликтами в дошкольной образовательной организации», в результате изучения которого предполагается, что развиваемые качества будут впоследствии включаться в осуществление будущей профессиональной деятельности. Но для этого уже в процессе учебы важно создавать ситуации, приводить примеры из будущей профессиональной деятельности, требующие проявления развиваемых процессов и качеств. Подбирая материал для кейсов, мы исходили из целей и задач гуманной педагогики. Нами были использованы опыт воспитателей и заведующих ДОО, а также опыт воспитания, представленный в педагогической литературе. Ряд задач составлены на основе личного педагогического опыта, а также наблюдений, материалов педагогической практики студентов.

Особенностью данного пособия является то, что оно содержит прежде всего различные ситуации, возникающие в процессе коммуникации в профессиональной деятельности педагога дошкольной образовательной организации. В процессе осуществления своей профессиональной деятельности педагог выступает как целостная личность, обладающая определенными потребностями, опытом, знаниями и выполняющая определенные профессиональные обязанности. Центральной задачей авторов пособия является развитие у студентов-будущих педагогов способности видеть психологические аспекты своей работы, умения применять психологические методы и использовать психологические знания в практической деятельности<sup>1</sup>.

Учебно-методическое пособие включает в себя две главы: первая теоретическая, посвящена исследованию кейс-технологии и ее применению в педагогической деятельности. Вторая – практикоориентированная – содержит информацию о практическом использовании кейс-технологии в деятельности педагогов дошкольных образовательных организаций. В приложении представлены кейсы для организации занятий по дисциплине «Управление конфликтами», а также для самостоятельной работы студентов. Ситуации кейсов имеют различный уровень сложности, что позволит преподавателю обеспечить дифференцированный подход в обучении студентов.

---

<sup>1</sup> Шмачилина-Цибенко С.В. Методы интерактивного обучения в преподавании педагогических дисциплин в вузах МВД // Психопедагогика в правоохранительных органах, 2014. № 4 (59). С. 80.

Учебные цели обучения на основе кейс-метода:

- оценка: сформировать определенные критерии, понять вопрос, найти ошибки, оценить что-либо или принять решение;
- синтез: получить ранее неизвестные сведения;
- анализ: определить составные или ключевые элементы чего-либо и пр.;
- применение: применять имеющиеся знания для решения новых практико-ориентированных задач в новых ситуациях, когда не даны указания или методы решения;
- понимание: перерабатывать информацию, пояснять и объяснять ее, вносить предположения, делать выводы и т. д.;
- знания: излагать и пояснять термины, рабочие понятия, определенные данные и категории, а также способы действий (репродуцировать изученную информацию).

В книге нет готовых рецептов и ответов по тому или иному вопросу взаимодействия педагога с воспитанниками, их родителями и коллегами. Предлагаемые задания призваны будить творческую мысль будущих педагогов, заставить их найти в зависимости от различных условий возможные варианты решения того или иного вопроса, воспитать гибкость и находчивость – необходимые качества для педагогической деятельности воспитателя<sup>1</sup>.

Постановка и решение предложенных заданий делают курс дошкольной педагогики более жизненным, учат будущих педагогов ДОО вдумчиво подходить к оценке каждого метода и приема, замечать новое и уметь создавать это самим.

---

<sup>1</sup> *Куриленко Т.М., Петроченко Г.Г.* Задачи и упражнения по дошкольной педагогике: учебное пособие для пед. училищ. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: Просвещение, 1970. С. 4.

# Глава 1

## МЕТОД КЕЙСОВ КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ИНТЕРАКТИВНЫХ МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ

### 1. Понятие «метод кейсов»

Термин «кейс», как это нередко бывает, не только органично вписался в целый ряд наук (медицину, юриспруденцию, педагогику, психологию и т. д.), но и практически утратил ассоциативную связь с тем чемоданчиком для хранения и транспортировки денег, документов и т. д. У современного человека слово «кейс» скорее вызовет ассоциацию иную – «мощный инструмент маркетинга для увеличения продаж в бизнесе»<sup>1</sup>.

В научной литературе можно встретить ряд синонимичных понятий, которые зачастую используются как равноценные термину «кейс-технология»:



Рис. 1. Понятие кейс-технологии

<sup>1</sup> Что такое кейсы в маркетинге + 4 гениальных примера <https://in-scale.ru/blog/что-такое-kejsy-v-marketinge>.

Кроме того, встречается и такое определение кейса – «комплект учебно-методических материалов и описание реальной ситуации»<sup>1</sup>.

Кейс (от англ. case) – описание конкретной ситуации или случая в какой-либо сфере, «обучение с помощью анализа конкретных ситуаций»<sup>2</sup>, «совокупность учебных материалов, в которых сформулированы практические проблемы, предполагающие коллективный или индивидуальный поиск их решения. Его отличительная особенность – описание проблемной ситуации на основе фактов из реальной жизни»<sup>3</sup>. Как отмечает М.В. Беляева, общим для всех определений является понимание проблемного характера кейс-технологии, то есть необходимости создания проблемной ситуации на основе фактов из реальной жизни<sup>4</sup>.

Широкое применение метод кейсов находит во многих дисциплинах и науках, как в технических, так и в гуманитарных. Так, например, решение кейса в медицине – постановка диагноза конкретному пациенту и выработка стратегии его лечения; в юриспруденции – выяснение обстоятельств уголовного, гражданского либо административного дела и поиск оптимального выхода из ситуации; в педагогике – выработка эффективного решения педагогической задачи и др.

Целесообразность использования кейс-метода в обучении обусловлена многими причинами, среди которых преобладание склонности к индуктивному мышлению над дедуктивным у большинства студентов (наилучшим образом усваивается материал, основанный на практических примерах)<sup>5</sup>. При этом преподавателю и обучающимся необходимо понимать, что обучение с использованием кейса – не обучение правильным ответам.

---

<sup>1</sup> *Еремин А.С.* Разработка и апробация кейсов // *Инновации в образовании.* 2010. № 3. С. 15–35.

<sup>2</sup> *Селевко Г.К.* Педагогические технологии на основе активизации, интенсификации и эффективного управления УВП. М.: НИИ школьных технологий, 2005. С. 86.

<sup>3</sup> *Филимонова Н.В., Прошлякова В.М., Горская А.Е., Стирыгин С.Е., Чернова А.Е.* Кейс-метод как инновационный метод обучения // *Справочник заместителя директора школы.* 2010. № 9. С. 41.

<sup>4</sup> *Беляева М.В.* Сущность, педагогические преимущества и возможности использования кейс-технологии в обучении географии / М.В. Беляева // *Географическая наука и образование: современные проблемы и перспективы развития: материалы Всероссийской научно-практической Интернет-конференции (1–25 апреля 2012 г.)* / под науч. ред. П.В. Лепина. – Новосибирск, Изд. НГПУ, 2012. – 160 с. – С. 94–103.

<sup>5</sup> *Чудайкина Г.М., Логинова Н.Ю., Костоварова В.В.* Особенности применения метода casestudy в преподавании иностранного языка в высшей школе // *Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса.* 2016. № 10. С. 66–72.



Интерактивное обучение с использованием метода кейсов состоит в одновременной интеграции различных видов активного обучения:

✓ физическая (возможность перемещения по аудитории, смена рабочего места, смена участников обсуждения, рисование или схематичное изображение решений, презентаций и т. д.);

✓ социальная (высказывание своей позиции и отстаивание своего мнения, обмен мнениями, работа в группе, лидерство, оппозиция, адекватная оценка ситуации и т. д.);

✓ познавательная (осознание себя как источника опыта, поиск решения проблем и т. д.)<sup>1</sup>;

✓ аналитическая (навыки выделять главную информацию, классифицировать ее и т. д.);

✓ практические (использование полученных знаний на практике);

✓ творческие (формирование навыков выдвижения нестандартных решений);

✓ коммуникативные (вести дискуссию, формировать вывод по результатам обсуждения);

✓ самоанализ (умения анализировать результаты собственной деятельности и деятельности группы, эффективности работы в команде) и др.

Кроме этого, несомненным достоинством интерактивного обучения с использованием метода кейсов является возможность самостоятельно принимать решение, нести ответственность за воплощение принятых решений, способность к ведению дискуссии и переговоров. Каждый участник дискуссии не только вносит свои знания, опыт, умения в групповое содержание, но и вбирает в себя новые знания и опыт. Большей запоминаемости и усвоению нового материала способствует визуализация, активная деятельность участников обсуждения и благоприятная психологическая атмосфера

Интегрированная методология, реализуемая в процессе обращения к кейс-методу, по мнению педагогов, использующих данный метод, базируется на ряде актуальных и действенных подходах:

Деятельностном, личностном, технологическом, эвристическом, когнитивном, междисциплинарном, системном, ситуационном<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Шмачилина-Цибенко С.В. Методы интерактивного обучения в преподавании педагогических дисциплин в вузах МВД // Психопедагогика в правоохранительных органах, 2014. № 4 (59). С. 80.

<sup>2</sup> Темина С.Ю., Андриади И.П. Кейс-метод в педагогическом образовании: теория

## Что преподаватель должен знать о кейс-методе

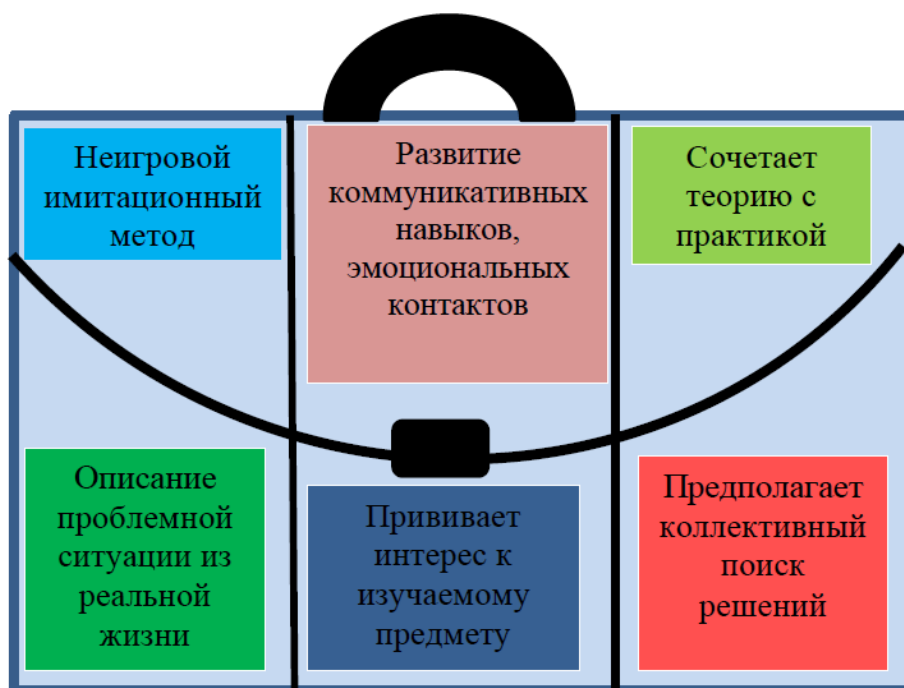


Рис. 2. Особенности метода кейсов

Что касается классификации кейсов, то для технических и гуманитарных наук целесообразно использовать различные виды кейсов.

Так, например, *структурированные кейсы*, представляющие собой точное и краткое изложение данных (при помощи цифр, графиков и проч.), подразумевающие поиск определенного количества правильных ответов, будут уместны при обучении техническим, математическим, юридическим дисциплинам. При помощи данного вида кейсов преподавателю будет достаточно легко оценить знания (умения) обучающихся в определенной области знаний.

В свою очередь в педагогической, психологической науке наиболее целесообразно будет использование *неструктурированных кейсов* – материала с большим количеством данных. Для решения подобных кейсов важно знать, находясь в поиске выхода из предложенных ситуаций, что правильных ответов может быть несколько. При работе над такими заданиями обучающиеся порой предлагают нестандартные решения.

Отличаются кейсы и по размеру: бывают *кейсы полные* (предусматривают работу в команде в течение нескольких дней и требуют решения, вынесенного командой) и *неполные* (мини-кейсы) (обсуждение проблемы организуется на занятии с последующей дискуссией).

Особенно важно, по нашему убеждению, то, что освоение метода кейсов будущим преподавателем активных методов и приемов обучения просто невозможно без непосредственного включения в те или иные формы. Знакомство только с книжной информацией об активных методах обучения не столь эффективно для дальнейшей педагогической деятельности, как личное участие в игре, дискуссии или дискуссии.

Характеризуя кейс метод, можно сказать, что данный метод, по сути, является комбинированным интерактивным методом, сочетающим проблемный метод, дискуссию, моделирование, разыгрывание ситуаций и др.<sup>1</sup>

Кейс-метод, изначально ставший популярным при обучении в зарубежных университетах, стали внедрять в российских ведущих университетах. Как же проводятся занятия с использованием кейса в зарубежных образовательных центрах?

За день до занятия в Манчестерской школе бизнеса (как правило, вечером) кейс раздается обучающимся (слушателям), которые знакомятся с ним индивидуально. На другой день учебную группу (в 15–20 человек) разбивают на 3–4 подгруппы (по 4–5 человек в каждой). В течение 1,5–2 часов в подгруппах в разных аудиториях обсуждается кейс и коллективно решаются его задачи. После этого группа собирается вновь в полном составе для дискуссии. Выступает представитель от каждой подгруппы с аргументами по своей позиции. В подгруппах не только вырабатывается своя точка зрения, но и обсуждается позиция коллег из других групп. Роль преподавателя заключается в координации хода обсуждения для решения поставленной учебной цели. Преимущество данной методики в том, что работают все, здесь нет равнодушных и пассивных. В конце обсуждения преподаватель дает оценку каждой подгруппе и каждому студенту (слушателю), поэтому кейс-стади могут использоваться как контрольные формы занятий по проверке знаний и усвоенного материала (зачеты, экзамены).

---

<sup>1</sup> *Евтихов О.В.* Возможности использования интерактивных методов в профессиональном обучении курсантов и слушателей вузов правоохранительных органов // Вестник Сибирского юридического института ФСКН России. 2014. № 1 (14). С. 149–155.

Другой пример. В Академии государственной службы Японии слушателям, прибывшим на занятия из центральных и региональных органов управления, дают задание. Суть его заключается в том, чтобы каждый специалист или руководитель из своей практики по конкретному направлению (экономика страны, хозяйство префектуры, муниципалитета, предприятия и т. д.) описал ситуацию (проблему): причины ее возникновения, последствия, действия властей, поиск путей решения и т. д. Такое описание на одном из занятий по соответствующей учебной тематике становится хорошим, интересным и полезным предметом обсуждения в группе, материалом для живой дискуссии, позволяющим связать теорию с конкретной практикой. Кстати, на таких занятиях можно коллективно отрабатывать модели решения стандартных ситуаций, которые часто имеют место в экономике государства и его регионов. Затрат практически никаких, а ответственность, инициатива и творчество обучающихся в таком варианте организации кейс-стади почти беспредельны.

Несмотря на то, что метод кейсов в отечественной педагогике является еще недостаточно разработанным и не оценен по достоинству, имеются определенные наработки и у наших российских коллег. Так, практикой использования метода кейсов при проведении семинарских занятий делится Ковтун О.И., которая предлагает три варианта проведения занятий.

Традиционный (классический вариант) – когда преподаватель предлагает студентам текст для самостоятельной проработки на занятии, затем инициирует дискуссию по вопросам, сформулированным в тексте.

Другая форма работы – студенты готовят домашнее задания в виде кейса по одной из тем курса на выбор. При оценке работы студентов учитывается соответствие заявленной теме; логика и структура изложения материала; достаточность представленного в тексте материала для анализа ситуации; уровень аналитической проработки материала; владение приобретенными на курсе знаниями и навыками при анализе ситуации.

Третий формат работы, по О.И. Ковтун, подразумевает привлечение студентов не только к обсуждению и решению кейсов, но и к самому процессу подготовки кейсов. Например, в качестве домашнего задания студентам предложено, объединившись в группы, подготовить кейсы для своих товарищей. В этом случае разработка кейсов выглядит как некий элемент сотворчества студентов и преподавателя. Как отмечает Ковтун О.И., по отзывам студентов, именно третий формат работы с кейсами для них представляется наиболее интересным. Несомненным достоинством данного формата работы является еще и возможность пополнять банк кейс-стади,

которые могут быть использованы преподавателем в учебном процессе в дальнейшем<sup>1</sup>.

Методика использования кейсов в курсе дошкольной педагогики разнообразна. Их можно широко использовать в лекциях, на практических занятиях. Кроме того, они могут быть иллюстративным материалом при написании студентами отчетов по педагогической практике, курсовых и выпускных квалификационных работ и магистерских диссертаций.

Представление перед аудиторией студентов определенного кейса поможет преподавателю проверить понимание студентами соответствующих теоретических положений по изучаемой теме, повысить интерес к изучаемому курсу, помогут связать теорию с практикой.

По нашему убеждению, обращение к данному методу в процессе преподавания дисциплины «Педагогическая конфликтология» не только поможет наглядно продемонстрировать студентам роль теоретических знаний и практических навыков в становлении педагогического мастерства, но и поможет в личностном становлении.

Еще один интересный прием работ с кейсом как с педагогической задачей предлагается нашими старшими коллегами<sup>2</sup>. Так, например, можно предложить решить кейс до изучения соответствующей темы, а затем после ее изучения. Предварительное решение кейса повышает у учащихся интерес к теме, заставляет их более внимательно слушать учебный материал, искать в теоретических положениях подтверждение правильности своих суждений и выводов. Решение же кейса после завершения изучения темы должно убедить будущих педагогов ДОО в жизненности педагогических знаний, а также в том, что овладение теоретическими положениями помогает найти правильный выход в сложной педагогической, жизненной ситуации.

Еще одним важным обстоятельством обращения к кейсам должно стать то, что работа над кейсами поможет студентам подготовиться к будущей педагогической практике, осознать особенности и преодолеть трудности избранной профессии, в воспитании у них наблюдательности, педагогического такта, умения глубоко и всесторонне анализировать каждое педагогическое явление.

---

<sup>1</sup> Ковтун О.И. Проблемы разработки кейсов для курса по институциональной экономике о некоторых вопросах и проблемах психологии и педагогики // Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции (6 ноября 2014 г.) г. Красноярск, 2014.

<sup>2</sup> Куриленко Т.М., Петроченко Г.Г. Задачи и упражнения по дошкольной педагогике: учебное пособие для пед. училищ. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: Просвещение, 1970. С. 7.

## 2. Организация занятия по методу кейсов

Занятия с использованием кейс-метода целесообразно использовать на этапе текущего, промежуточного, итогового контроля при изучении дисциплины, основанной на ситуационном анализе предметной области.

Однако возможно использование кейсов и при опережающем обучении, в начале изучения темы, раздела. Например, можно предложить студентам решить задание из кейса и на его основе сделать определенные выводы, сформулировать тезисы<sup>1</sup>. При такой организации обучения последующее лекционное занятие позволит остановиться на более сложных вопросах, требующих глубокого осмысления.

Методика организации занятий с использованием кейс-технологии подразумевает проведение последовательно нескольких занятий.

Так, на первом занятии – вводном – обучающихся можно познакомить с самим методом кейсов (история, этапы и др.), практикой его использования в зарубежной педагогике. На втором занятии предлагается всей группой провести анализ обучающего кейса (при этом важно понимать, что на одном кейсе невозможно обучить студентов применять эту технологию в своей практике), с последующими выводами по процедуре, этапам выполнения задания, рекомендациями к выполнению подобных заданий. Третье занятие можно посвятить работе с кейсами.

Для преподавателя организация занятия по методу кейсов предусматривает последовательную работу в несколько этапов.

**Подготовительный этап.** Поскольку в работу на занятии должны быть включены все участники, преподавателю необходимо прежде всего продумать сценарий занятия (систему заданий для обсуждения), предусмотреть способ распределения обучающихся по группам; организацию пространства (помещения) для занятия.

Методика проведения занятий с использованием метода кейсов состоит из следующих этапов:

1. Организационный момент (представление темы, постановка цели и задач при решении проблемных ситуаций, распределение участников по группам)
2. Психологическая подготовка участников (разминка)

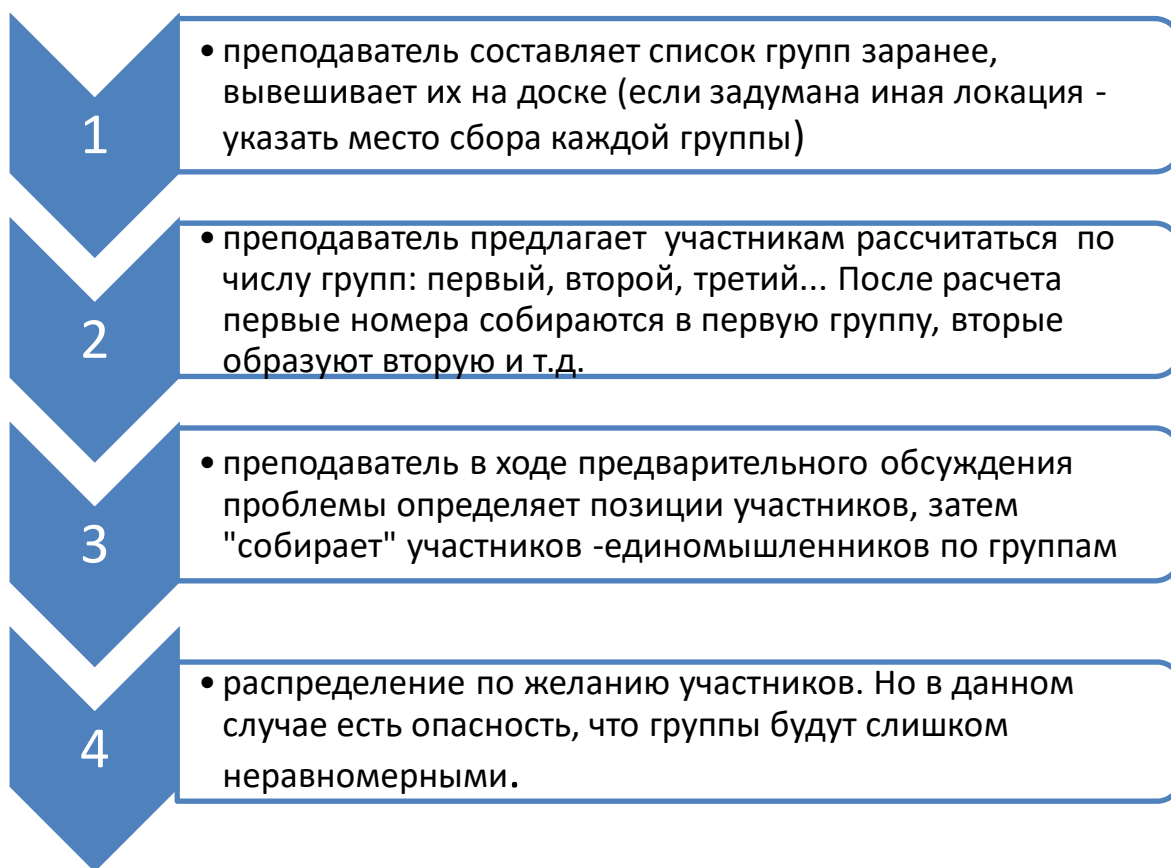
---

<sup>1</sup> Шарытова Н.В., Павлова Н.В. Квест и кейс как элементы интерактивных технологий в современном биологическом обучении // Самарский научный вестник. 2018. Т. 7, № 1 (22). С. 297–301.

3. Анализ предложенной ситуации (самостоятельно либо в группах)
4. Выработка решения проблемной ситуации
5. Презентация решения
6. Обсуждение (рефлексия, анализ)

Готовя аудиторию к занятию с использованием интерактивной технологии, необходимо предусмотреть, чтобы участникам было легко пересяживаться для работы в больших и малых группах; если предполагается выполнять творческие задания, необходимо заготовить канцелярские принадлежности и проч.

Для преподавателя, который еще не имеет наработанной практики работы в группах, можно предложить несколько способов распределения по группам. Некоторые способы распределения участников по группам представлены на рисунке 3,а также в параграфе 3.3



*Рис. 3. Способы распределения участников семинара по группам*

**Этап подготовки участников занятия.** Еще на этапе составления сценария семинара преподавателю следует предусмотреть задания для психологической разминки участников, продумать систему поощрения обучающихся, активно участвующих в обсуждении проблем.

В качестве заданий для разминки можно предложить упражнения «Как ты себя чувствуешь?», «Пять добрых слов» и другие<sup>1</sup>.

На этом этапе считаем целесообразным предложить участникам самим выработать или обсудить предложенные преподавателем правила работы в группе. Лучше, если правила на всем протяжении занятия будут перед глазами у обучающихся.

### **Правила работы в группе**

- Каждый может высказаться, если захочет.
- Мы уважаем ценности и взгляды каждого, даже если не согласны с ними.
- Обсуждаются идеи, предложения, а не люди, которые их высказали.
- Высказываемся кратко и по существу.
- Разногласия и конфликты разрешаются мирным путем.
- Все участники стремятся создать открытую, деловую/дружескую атмосферу.

В целях профилактики возможных конфликтных моментов предлагаем также обсудить рекомендации К. Рудестама по организации групповой дискуссии:

а) избегайте защищать свои индивидуальные суждения. Подходите к задаче логически;

б) избегайте менять свое мнение только ради достижения согласия, не старайтесь уклониться от конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми вы можете согласиться хотя бы отчасти;

в) избегайте таких методов «уменьшения конфликта», как голосование, компромиссные решения с целью достижения согласия при решении групповой задачи;

г) рассматривайте различие мнений как помощь, а не как помеху при принятии решений<sup>2</sup>.

### **Этап групповой работы.**

Данный этап подразумевает анализ предложенной ситуации (самостоятельно либо в группах); выработку решения проблемной ситуации и презентацию решения.

---

<sup>1</sup> Уразаева Г.И. Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников полиции: учебно-методическое пособие. Казань: КЮИ МВД России, 2017. С. 134–135.

<sup>2</sup> Рудестам К. Групповая психотерапия. М.: Питер, 2008. С. 67.



К групповой работе следует приучаться постепенно и начинать с малых групп из двух-трех участников. По мере освоения правил работы можно увеличивать состав групп до 5–7 человек.

И большая, и малая группы имеют свои преимущества и недостатки.

Малая группа (2–3 человека)	Большая группа (5–7 человек)
<p style="text-align: center;"><b>«Плюсы»</b></p> <p>+высокий уровень обмена информацией,            +наиболее стабильные группы, участники в них могут вставать на сторону друг друга, выступать в качестве посредников, арбитров,            +в таких группах легче улаживаются разногласия</p>	<p style="text-align: center;"><b>«Плюсы»</b></p> <p>+ расширяется диапазон возможностей, опыта и навыков ее участников,            + больше вероятности, что никто не останется в меньшинстве в одиночку            + достаточно много участников для выработки различных мнений и продуктивного обмена информацией            +у каждого имеется возможность внести свой вклад в работу, услышать другого и быть услышанным самому</p>
<p style="text-align: center;"><b>«Минусы»</b></p> <p>– выше и вероятность возникновения напряженности;            – в случае несогласия участников в такой группе не найдется ни союзника, ни арбитра;            – существует опасность подавления более слабого члена группы</p>	<p style="text-align: center;"><b>«Минусы»</b></p> <p>– повышается вероятность неконструктивного поведения, дезорганизации, конфликта</p>

Рекомендуется объединять в одной группе участников с разным уровнем подготовки. В разнородных (в половом, этническом и культурном отношении) группах стимулируется творческое мышление и интенсивный обмен идеями, поэтому проблема может быть рассмотрена с разных сторон.

Существует определенная формула



**⌚ Чем меньше времени  
отпущено на работу в группе,  
тем малочисленнее должна  
быть группа**

**⌚ Чем больше образовано групп,  
тем больше времени потребуется на  
представление результатов  
групповой работы**

Некоторые методисты советуют практиковать работу обучающихся в постоянных группах («стабильных») – это способствует достижению мастерства в групповой работе. Преимуществом же сменяемого состава группы является возможность участников поработать с разными людьми, узнать их.

Одной из разновидностей работы в малой группе является технология «мозаика». Применение данной технологии можно рекомендовать, например, когда все группы работают над одной темой.

Обсудив проблему в целом в кругу «домашней» группы, ее члены выбирают себе определенное направление, именуясь теперь «экспертами» в данной области. Затем группы перемешиваются: собираясь в «экспертные» группы, высказывая свою позицию, участники продолжают обсуждение конкретных задач, из которых состоит первоначальная проблема. В заключительной части занятия, «эксперты» возвращаются в «домашние» группы, где обсуждение завершается принятием окончательного решения и его оформлением (в виде схемы, таблицы, коллажа, презентации и проч.).

### **Этап рефлексии**

После окончания групповой работы ее результаты должны быть представлены другим группам (при этом можно использовать плакаты, схемы, таблицы и т. п.). Важно выяснить при этом следующие вопросы:

Считаете ли вы работу своей группы эффективной?

Есть ли членов группы особое мнение?

Что помешало прийти к общему согласию?

Отличался ли стиль работы вашей группы от других?

Как повлияли на эффективность работы группы правила, обсужденные перед занятием?

Участники занятия могут сформулировать и задать свои вопросы членам других групп.

Роль преподавателя в процессе обсуждения участниками сводится к наблюдению, анализу поведения обучающихся. В процессе занятия в зоне внимания преподавателя следующие аспекты:

- этические (уважение к правам и мнениям других участников);
- организационные (все ли участники имеют возможность высказать свою позицию;
- воспитательные (поддерживают ли других участников; соблюдают ли правила вежливости; владеют ли навыками разрешения конфликта; и др.)

Во время проведения занятия с использованием метода кейсов роль преподавателя может варьироваться в зависимости от уровня подготовки группы:

В группе со слабой подготовкой обучающихся	В группе обучающихся с высокой учебной мотивацией
<ul style="list-style-type: none"><li>• принимает роль активного участника, обсуждения,</li><li>• поддерживает и аргументирует одну из точек зрения по проблемному вопросу</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• направляет дискуссию студентов в нужное русло,</li><li>• подводит итоги дискуссии,</li><li>• комментирует,</li><li>• анализирует</li><li>• оценивает работу студентов</li></ul>

### 3. Требования к кейсам

Занятия с использованием кейсов мобильны, оперативны по большому счету не требуют специальной подготовки преподавателя, обучающихся, методических материалов. Однако для эффективности интерактивных занятий обучения преподавателю необходимо понимать необходимость теоретико-методологической подготовки обучающихся по обсуждаемой теме, досконального знания самим преподавателем тонкостей обсуждаемого кейса, соблюдением алгоритма и сценария кейс-стади<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Ситуационный анализ (разбор конкретных ситуаций, кейс-стади, инцидент, баскет-метод)

Выделяют следующие виды кейсов:

- иллюстративные учебные ситуации (цель данных кейсов – на конкретном практическом примере обучить алгоритму принятия правильного решения в определенной ситуации);
- учебные ситуации с формированием проблемы (в кейсе описывается ситуация в конкретный период времени, где выявляются и четко формулируются проблемы; цель данных кейсов – диагностирование ситуации и самостоятельное принятие решения по указанной проблеме);
- учебные ситуации без формирования проблемы (в кейсе описана более сложная ситуация, где проблема четко не выявлена, а представлена в статистических данных, оценках общественного мнения; цель кейса – самостоятельное выявление проблемы, указание альтернативных путей ее решения с анализом наличных ресурсов);
- прикладные упражнения (в кейсе описана конкретная сложившаяся ситуация, требующая поиска выхода из нее; цель кейса – поиск путей решения проблемы<sup>1</sup>).

Кроме того, добротный кейс должен удовлетворять следующим требованиям:

**Проблема** должна быть ориентирована на обучаемого, провоцировать дискуссию, иметь четко сформулированную **цель** и соответствовать ей.

**Ситуация** (события и факты) должна быть достоверной, иметь смысл для обучаемого, хорошо продуманная и грамотно презентуемая, динамичная, иметь несколько вариантов решений и достаточный уровень сложности; развивать логическое мышление.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Раскройте педагогическую целесообразность кейс-метода.
2. Предложите свои варианты распределения участников семинара по группам.
3. Предложите психологические упражнения для разминки участников группы.
4. Какими могут быть формы оформления решения проблемной ситуации?
5. Кому принадлежит ведущая роль в распространении кейсового метода?

---

<sup>1</sup> Стрельникова Т.Д. Обучение с помощью кейс-технологий // Справочник заместителя директора школы. 2009. № 4. С. 64.

6. Охарактеризуйте классические школы кейс-стади.

7. Чем кейсы принципиально отличаются от других учебных занятий?

8. Какие бывают виды кейсов в зависимости от формы и внутренней структуры?

9. Что такое «организационно-конституциональные кейсы»?

10. Какие выделяют виды кейсовых пакетов?

## Глава 2

# МЕТОД КЕЙСОВ В ОБУЧЕНИИ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОНФЛИКТОЛОГИИ

*Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями,  
педагогом и коллективом – большая беда школы.*

*Чаще всего конфликт возникает тогда,  
когда учитель думает о ребенке несправедливо.*

*Думайте о ребенке справедливо – и конфликтов не будет.*

*Умение избежать конфликта – одна из составных частей  
педагогической мудрости учителя.*

*В.А. Сухомлинский*

### **1. Организация практических (семинарских) занятий по дисциплине «Управление конфликтами в дошкольной образовательной организации» в интерактивной форме**

Теоретические знания по использованию кейс-технологий в образовательной воспитательной деятельности бесполезны без практического закрепления этих знаний. Но для того, чтобы студенты смогли самостоятельно разрешить проблему, предложенную в кейсе, необходима тренировка. Наилучшим образом построить систему занятий следует по плану:

1. Коллективное обсуждение проблемной ситуации (кейса).
2. Решение проблемной ситуации (кейса) в группе.
3. Домашнее задание в виде самостоятельного составления кейса и предложения его решения.

Организация занятий с использованием кейс-метода не только создает условия для использования накопленного студентами личностного опыта на занятиях по дисциплине, но и предоставляет им возможность быть не объектами обучающих воздействий, а подлинными субъектами обучения, включаясь со своим личностным опытом в учебный процесс; самостоятельно конструировать учебную информацию, проявляя тем самым познавательную самостоятельность, творчество и сотворчество<sup>1</sup>.

Процедура проведения семинарских (практических) занятий с использованием кейсов заключается в следующем. По предложению преподавателя студенты образуют несколько групп по 5–7 человек, каждая из

---

<sup>1</sup> *Тащиян И.Н.* Использование кейс-метода в практике профессионального обучения. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-keys-metoda-v-praktike-professionalnogo-obucheniya>.

которых получает заранее заготовленное по теме занятия проблемное задание. Чтобы эффективно выполнить задание, студенты должны обмениваться мнениями, отстаивать свою точку зрения, при необходимости «доисследовать» проблему, пользуясь любыми источниками информации. В течение получаса в подгруппе готовится решение поставленной проблемы или ответ на вопрос. Затем от каждой подгруппы поочередно выступают докладчики. Наряду с докладчиками могут быть и содокладчики, уточняющие и дополняющие основной доклад. Результаты работы группы должны быть оформлены письменно в тетрадях и схематично представлены на доске для общего обозрения. Данный вид работы представляется очень важным в подготовке будущих педагогов, так как учит их формулировать свои мысли в виде письменной и устной речи и предоставлять их для внимания слушателей.

Затраты времени на проведение различных этапов занятия составляют: 30 минут на работу в подгруппах, по 10 минут на выступления докладчиков и ответы на вопросы (при количестве подгрупп равном четырем это составляет 40 минут), 10 минут на подведение итогов и формулирование выводов. Таким образом, общие затраты времени составляют 80 минут, что соответствует одной учебной паре.

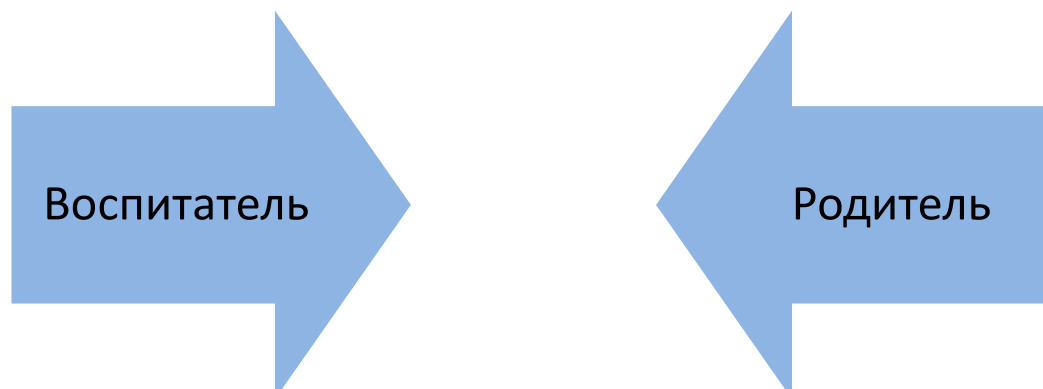
Конкретные задания для работы в подгруппах определяются изучаемой темой.

## **2. Разновидности педагогических конфликтов в дошкольной образовательной организации**

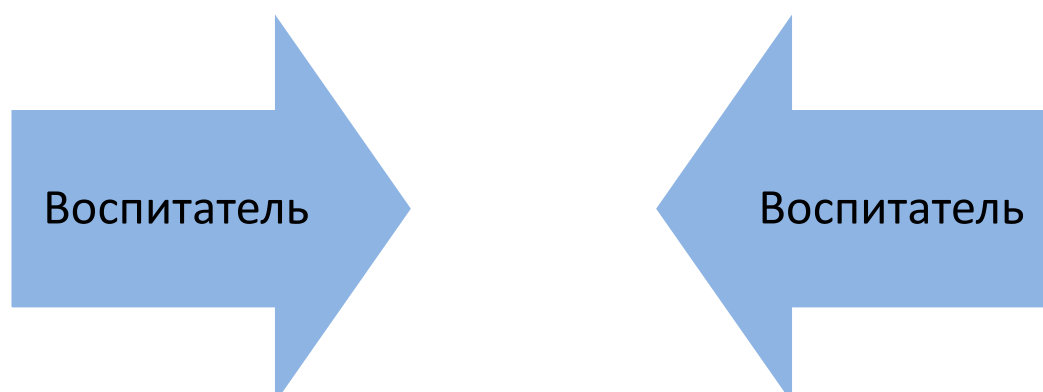
В профессиональной деятельности педагога дошкольной организации приходится взаимодействовать не столько с детьми своих групп (хотя это и должно занимать больше их рабочего времени), но и с родителями воспитанников, своими коллегами и руководством детского сада. И конечно, в процессе этого взаимодействия возникают и некоторое недопонимание, а порой и конфликтные ситуации, которые, если не разрешить вовремя, могут перерасти в серьезный конфликт, что может помешать качественному образовательному процессу.

Основные модели взаимодействия педагога в условиях детского сада совпадают с субъектами конфликтных ситуаций, возникающих в стенах детского сада:

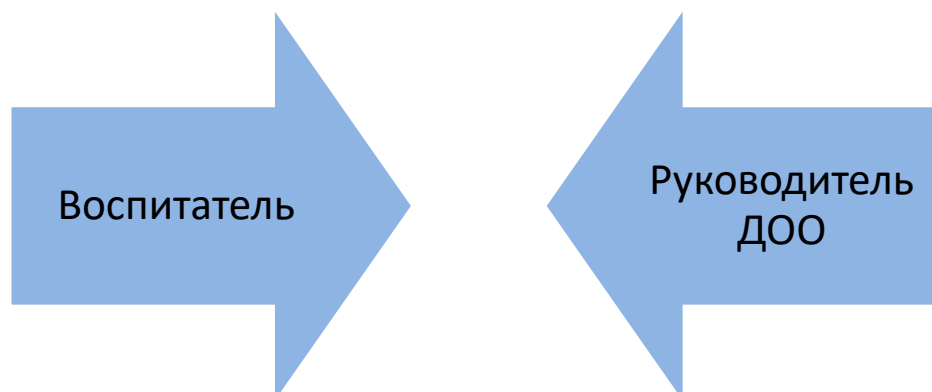
**Конфликт А** (между воспитателем и родителями воспитанника)



**Конфликт Б** (между воспитателем и другим воспитателем (или младшим воспитателем, музыкальным руководителем, специалистами ДОО, медицинским и работниками)



**Конфликт В** (между воспитателем и руководством ДОО (заведующим или старшим воспитателем).





Особенно важно выявить, какие варианты конфликтных ситуаций случаются в детском саду, чтобы представить эту информацию студентам очного отделения и научить управлять конфликтом. Эти студенты, поступив учиться в университет сразу после окончания школы, не имеют опыта работы в ДОО и находятся в детском саду только несколько раз в год на практике. А за это время нет возможности получить практический опыт управления и разрешения конфликтами в дошкольных организациях.

Нами был проведен опрос студентов заочной формы обучения (профиль дошкольное воспитание) в одном из университетов г. Казани. Все опрошенные студенты являются педагогами ДОО. В опросе приняли участие бакалавры четвертого года обучения и магистры первого и второго курсов. Всего в опросе принял участие 131 студент.

Возраст участников опроса от 22 лет до 55 лет.

Занимаемые должности:	Количество опрошиваемых
Заведующая	1
Старший воспитатель	2
Воспитатель	88
Младший воспитатель	27
Музыкальный руководитель	4
Инструктор по физ. воспитанию	3
Педагог-психолог	1
Временно не работают в детском саду (в декрете, в поиске нового места работы в детском саду и др.)	5

Студентов (многие их опрошенных имеют значительный опыт работы в детском саду) мы попросили как можно подробнее описать одну из конфликтных ситуаций, произошедших с ними в детском саду. Мы обозначили варианты того, с кем они могли бы находиться в состоянии конфликта – с родителями, с коллегами, с администрацией детского сада. После описания ситуации мы предложили написать, чем закончилась их конфликтная ситуация: как разрешилась, были ли все участники конфликтной ситуации довольны этим финалом, а также – спустя определенное время – предложить оптимальное, на взгляд участников опроса, разрешение данной ситуации.

Большинство опрошенных отметили, что самими неразрешимыми или трудноразрешимыми являются конфликты с родителями воспитанников. Следующими по сложности разрешения конфликтной ситуации идут конфликты с коллегами по детскому саду – здесь порой приходится вмешиваться в решение конфликта руководству ДОО, поэтому конфликт быстро становится исчерпанным. И, наконец, к самым быстро разрешимым студенты отнесли конфликты с руководством детского сада, поскольку ситуации разрешаются в рамках трудового законодательства.

В ходе опроса также были выявлены студенты, которые не описали конфликтную ситуацию, отнесли себя к неконфликтным личностям («у нас дружный коллектив», «не хочу описывать») или же в их профессиональной деятельности еще не случались серьезные конфликтные ситуации, которые они не смогли бы разрешить самостоятельно и которые у них остались бы в памяти.

Анализируя результаты опроса, мы составили диаграмму, где нашел отражение такой характеризующий участников исследования аспект, как должность сотрудника ДОО. Получились следующие результаты.

Проведя анализ всех описанных конфликтных ситуаций, мы решили выяснить также должность участников опроса в каждой из групп конфликтных ситуаций. Получили следующие результаты, которые представили в виде табл. 1–4.

*Таблица 1*

Конфликт с администрацией – 32 ситуации

Должность опрошенных	Количество	% от всех опрошенных данной группы	% от всех опрошенных
Воспитатели	20	62,5	15,27
Старший воспитатель	2	6,25	1,527
Младший воспитатель	5	15,625	3,81
Музыкальный руководитель	2	6,25	1,527
Инструктор по физвоспитанию	2	6,25	1,527
Не работает в детском саду	1	3,125	0,76

Таблица 2

## Конфликт с коллегами – 31 ситуация

Должность опрошенных	Количество	% от всех опрошенных данной группы	% от всех опрошенных
Воспитатели	24	77,42	18,32
Младший воспитатель	5	16,13	3,81
Музыкальный руководитель	1	3,225	0,76
Не работает в детском саду	1	3,225	0,76

Таблица 3

## Конфликт с родителями – 39 ситуаций

Должность опрошенных	Количество	% от всех опрошенных данной группы	% от всех опрошенных
Заведующая	1	2,565	0,76
Воспитатели	25	64,1	19,1
Младший воспитатель	10	25,65	7,63
Музыкальный руководитель	1	2,565	0,76
Не работает в детском саду	2	5,12	1,527

Таблица 4

## Конфликт не описали – 29 студентов

Должность опрошенных	Количество	% от всех опрошенных данной группы	% от всех опрошенных
Воспитатели	19	65,52	14,5
Младший воспитатель	7	24,13	5,34
Инструктор по физвоспитанию	1	3,45	0,76
Педагог-психолог	1	3,45	0,76
Не работает в детском саду	1	3,45	0,76

### 3. Система занятий с использованием кейс-метода

В качестве подготовительной работы над кейсом может быть предложен анализ иллюстративно-демонстрационного кейса, содержащегося в виде проблемной ситуации из сборника заданий, практикума по дисциплине. Кроме того, возможно обращение к «литературному кейсу», заимствованному из художественной литературы, где также поднимаются педагогические этические проблемы.

Привлечение мини-кейсов в процессе лекционного занятия, семинарского также поможет обучающимся окунуться в профессиональную сферу.

#### 1. Коллективная работа над кейсом

Преподаватель представляет студентам кейс, содержащий конфликтную ситуацию. Варианты знакомства студентов с проблемной ситуацией могут быть разными – преподаватель может прочитать (передать своими словами), вывести ситуацию на экран, можно предложить и такой творческий вариант – разыграть сценку перед аудиторией или представить заранее подготовленное видео.

После того как студенты познакомятся с проблемной ситуацией, рекомендуем, сделав небольшую паузу, предложить аудитории ответить на ряд вопросов

#### Тренировочный кейс

***В.И., воспитатель:** Около двух месяцев назад в мою группу поступила 5-летняя девочка, до этого времени около года посещавшая частный детский сад, где наполняемость группы была 10–12 человек. В момент знакомства с ребенком я предупредила маму девочки, что группа у нас многочисленная, стоит обратить внимание на период адаптации. Родительница меня успокоила, что все будет в порядке, заведующая ей рассказывала, что я опытный педагог, дети в группе активные и воспитанные. Представив новенькую воспитанницу группе, я попросила ребят быть к ней внимательными, добрыми, принимать ее в игру, дружить. И сама по возможности помогала девочке влиться в коллектив.*

*Однако через пару месяцев мама новенькой девочки подошла ко мне, высказывая недовольство, что я мало внимания уделяю ее дочери.*

– Я спросила ее: «Дочь, а как к тебе относится В.И.?» И знаете, что мне сказала моя девочка? Она мне ответила:

– Мама, а как ты отнесешься к человеку, который спросит тебя на улице: «Где остановка автобуса?».

– Никак.

– Вот и В.И. ко мне так же относится.

После знакомства с ситуацией, студенты определяют вид конфликта (педагог-родитель), высказываются по поводу испытанных эмоций и ожиданий участников конфликта.

Предлагаем двум студентам (возможно, тем, кто разыгрывал «сценку», или желающим) «занять место» одного из участников диалога и ответить на вопросы второго этапа. Также возможно разделить группу на три подгруппы, каждая из которых займет в конфликтной ситуации свою позицию: родитель-педагог-модератор (при необходимости).

### **Вопросы 1 этапа**

1. Определите вид конфликта.
2. Объясните причину возникшего конфликта.
3. Расскажите, что вы чувствовали в начале конфликта?
4. Чего хочет каждый участник конфликта (каким видит выход из данной ситуации каждый участник конфликта?)
5. Есть ли у участников конфликта точки соприкосновения?

### **Вопросы 2 этапа**

1. Какое решение ситуации меня устраивает?
2. Что должна для этого сделать другая сторона?
3. Что я лично могу сделать для разрешения ситуации?

В случае необходимости обращения к третьей стороне (второй воспитатель, старший воспитатель (методист), руководитель ДОО) предлагаем студентам выступить в роли модератора и ответить на вопросы третьего этапа.

### **Вопросы 3 этапа**

1. На каком этапе вы хотели бы вмешаться?
2. В чем видите свою роль в разрешении данной ситуации?
3. Какое чувство я испытывал по завершении?

Еще одним вариантом работы по обсуждению предложенного кейса может быть следующий: предлагаем трем подгруппам составить конкретные вопросы к другой стороне, при помощи которых они смогли бы более тщательно обсудить возникшую ситуацию.

Например:

1. Укажите возможные причины подобного ответа девочки на вопрос матери.

2. К каким чувствам дочери апеллировала родительница?

3. Какие чувства испытывала девочка?

4. Какие выводы должна сделать для себя воспитатель, узнав о характере мышления девочки?

5. Почему воспитателю не пришло в голову, что возможен конфликт в данном вопросе?

6. Как можно исправить ситуацию, соблюдая педагогически целесообразную тактичность?

7. Раскройте педагогическую целесообразность вмешательства в ситуацию третьих лиц.

8. Как воспитателю строить дальнейший контакт с девочкой и ее матерью?

9. Какие чувства могли возникнуть у ребенка в результате такой реакции матери?

10. Определите ошибки воспитателя и укажите причину их возникновения.

11. Объясните целесообразность такого поведения воспитателя.

13. Определите свою линию поведения в отношении родительницы?

14. В чем проявился такт педагога?

15. Укажите все случаи индивидуального подхода воспитателя к детям. Должен ли этот случай отразиться на организации воспитательной работы в классе?

16. Как следует взрослым реагировать на вымыслы ребенка?

17. Правильно ли мать реагировала на ответ дочери?

18. Что нового узнал учитель об ученице из ситуации?

Каков прогноз дальнейшего хода развития ситуации?

Отдельно стоит остановиться на позиции руководства ДОО при разрешении любой конфликтной (проблемной) ситуации. В целях недопущения их возникновения, профилактики недовольства родителей, членов

коллектива важно вовремя предупредить возникновение недоговоренностей, проблем во взаимодействии взрослых в дошкольном учреждении.

Работая над анализом любого кейса, рекомендуем предложить обучающимся ответить на ряд вопросов, которые студенты могут сформулировать самостоятельно или с помощью педагога. Например:

1. В чем педагогическая ценность данной ситуации для дальнейшей работы воспитателей с родителями?

2. Какую работу вы посоветуете провести воспитателю с родителями, чтобы избежать подобных ситуаций в дальнейшем?

3. Посоветуйте родителям, как им следовало бы поступить в данной ситуации.

Предлагаем обратить внимание на технологическую карту принятия решения учителем, предложенную С.Ю. Теминой и И.П. Андриади<sup>1</sup>:

- обнаружение проблемы;
- поиск дополнительной информации для осознания сути проблемы;
- идентификация проблемы;
- выявление причин ее возникновения;
- поиск вариантов решения;
- проверка и отбор решений, составление прогнозов, оценка рисков;
- выбор решения;
- определение последовательности действий по реализации данного решения;
- осуществление соответствующих действий;
- оценка их эффективности;
- мониторинг результатов и корректировка решения в случае необходимости.

## 2. Групповая работа над кейсом

Данная форма работы над проблемной ситуацией может предполагать домашнее задание, когда заранее объединенные в группы студенты готовят кейс по изучаемой теме (распечатанный вариант, видеофрагмент с разыгранной сценкой), а также ответ – решение (также распечатанный или оформленный в виде видеофрагмента, презентации и проч.). В зада-

---

<sup>1</sup> Темина С.Ю., Андриади И.П. Кейс-метод в педагогическом образовании: теория и технология реализации. Тематический сборник кейсов. М.: НОУ ВПО «МПСУ», 2014. С. 34.

нии могут содержаться наводящие вопросы или вопросы «со звездочкой» (имеющие высокий уровень сложности). На занятии группы обмениваются своими заданиями. В течение отведенного времени кейсы обсуждаются участниками групп, а затем решения (возможно и творческое воплощение ответа) по предложенным заданиям представляются на всеобщее обсуждение. Оценивают и комментируют ответ авторы задания. Подведение окончательных итогов осуществляет преподаватель.

### **3. Индивидуальная работа над кейсом**

При решении педагогических задач на практических занятиях преподаватель может использовать и такие приемы работы:

1. В начале занятия учащимся раздаются напечатанные на бумаге кейсы по изучаемой теме и предлагается в течение определенного времени дать развернутый ответ на поставленные в нем вопросы. На следующем занятии преподаватель возвращает проверенные работы студентам и отмечает лучшие ответы.

2. При решении кейсов можно предложить студентам составить аналогичные, используя педагогическую литературу, социальные сети, видеофильмы, личные наблюдения во время педагогической практики.

3. По определенным темам, вызывающим затруднения, целесообразно давать задания-кейсы студентам в качестве домашнего задания, ориентируя при этом на обращение к дополнительной учебной литературе, периодике.

4. Предлагая студентам в качестве задания кейс, просим решение оформить в виде вопросов к участникам конфликтной ситуации, которые могут разрешить проблему.

5. Внедрению цифровых технологий в обучение обязан и такой прием работы с кейсом: всем студентам в группе преподаватель отправляет на телефон картинку, содержащую конфликтную ситуацию. Студентам предлагается превратить эту картинку в мем, приписав реплики героям сценки.



### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что является отличительной особенностью «кейс-метода»?
2. Какая информация обязательно должна быть представлена в «кейсе»?
3. Назовите основные этапы организации обучения на основе технологии анализа конкретных учебных ситуаций.
4. Предложите собственную структуру составления «кейса».
5. Попробуйте создать по предложенному алгоритму собственный «кейс» (хотя бы в его микроверсии); конкретизируйте область применения «кейса» и предложите методические рекомендации по работе с «кейсом».
6. Предложите Вашу стратегию поведения в ходе работы с кейсом.
7. Назовите лояльные (допустимые) и нелояльные приемы проведения дискуссии, спора. Приведите примеры.

## Конфликтные ситуации

### А. Воспитатель (педагог)-родитель

1. «Воспитателям приходится работать с разными родителями. Среди них бывают и неадекватные. В моей практике встречалась неполная семья, ребенка воспитывала бабушка и мама. Ребенок сам был очень подвижным и непослушным. Вечером, забирая ребенка, мама или бабушка расспрашивали ребенка и обязательно предъявляли какую-либо жалобу: то синяк или царапина, то его толкнули или стукнули, то воспитатель сказал не то или ребенок что-то потерял. В один из вечеров ребенок остался в дежурной группе (на улице). На следующее утро заведующая зашла в группу с заявлением от родительницы: у них потерялась джинсовая куртка стоимостью 1300 рублей. Мать ребенка требовала найти куртку или же оплатить ее стоимость, манера изложения претензии была эмоциональной, с переходом на личность воспитателя. Куртка ребенка обнаружилась в дежурной группе у воспитателя, вечером была возвращена маме ребенка. Благодарности за найденную куртку не последовало. Придирки со стороны данной родительницы продолжаются».

2. «Практикуя демократический стиль общения с детьми, воспитатель Б. обнаружил, что ребенок А. начал переходить границы допустимого по отношению к самому воспитателю Б. и другим детям. Воспитатель отреагировала моментально: были проведены воспитательные беседы, делались многократные замечания. Ребенка забирала всегда одна из старших сестер. На смене этого же воспитателя ребенок поцарапался. На следующий день разъяренная мать приходит в детский сад, на смене другой воспитатель. В беседе воспитатель постаралась успокоить разгневанную родительницу. После выходных мать ребенка снова приходит в сад, угрожая и ругаясь с Б. Свидетелем безобразной сцены был психолог, который занял позицию наблюдателя без попытки разобраться. Обвинения родительницы были следующие: ребенка поцарапал воспитатель, которая вдобавок оскорбляла А. в связи с его национальностью, ругала, ребенок плакал и жаловался постоянно. Родитель «тыкала», угрожала обратиться к заведующей, в РОНО и т. д. Воспитатель Б. сумела перевести скандал в продуктивный разговор. В последующем воспитатель всегда уведомляла родительницу А. о недопониманиях, конфликтных ситуациях с ее ребенком и этим способом влияла на него.

Вывод: в любом случае нужно тесно взаимодействовать с родителями для всеобщего блага, образовательного процесса».

3. «Конфликтная ситуация, произошла в соседней группе (между родителями и музыкальным руководителем). Родители были не довольны поведением музыкального руководителя и ее отношением к детям. Присутствуя на репетиции выпускного бала в детском саду, по словам родителей, педагог использовал повышенный тон, громкую речь при обращении к детям. Требование родители – уволить педагога. Претензии высказывали две родительницы, остальные родители претензий к музыкальному руководителю не имели, дети на музыкального руководителя не жаловались. Уволить педагога заведующая не торопилась: на носу были выпускные вечера, оставлять детей без праздника не хотела. После проведения выпускного бала музыкальный руководитель написала заявление об увольнении по собственному желанию».

4. «Одна родительница высказывала претензии по поводу не убранного на участке снега. Воспитатель заметила: «Нам помогают папы, пригласите папу, пусть сделает, как вам хочется». Папа не пришел, «принципально» – о чем мама сообщила сразу же. По словам воспитателя, в ее должностные обязанности уборка снега на участке тоже не входит. Исполняющая обязанности заведующей стала свидетелем этого разговора. Посоветовала воспитателю не спорить с родительницей и сама нашла человека, который убрал снег».

5. «Бабушка предъявила претензию, что воспитатель не взяла на открытое занятие ее внуку. На следующий день бабушка подошла, извинилась, подарила цветы и объяснила, что сначала не разобралась (и настроение у нее было плохое). Дома внука сама рассказала ей, что не хотела идти на открытое занятие. Воспитатель считает произошедшее недоразумением: «Я зла не держу, и осадка никакого не осталось».

6. «Вечером мне позвонил папа воспитанницы и недовольным голосом и сказал, что мы морим голодом ребенка (семья, находящаяся в трудной ситуации), что у них если есть долг за детский сад и, вероятно, поэтому мы относимся к ребенку невнимательно и пренебрежительно. Мы с моей коллегой воспитателем обратились к заведующей (было очень неприятно, поскольку ко всем детям мы относимся с душой). Заведующая выслушала обе стороны. Утром я поговорила с мамой. Мама пришла сама, извинилась за поздний звонок папы (скорее всего, она сама понимала, что отец находился в неадекватном состоянии). Переговорив с родительницей, сошлись на том, что если ребенок сам отказывается от еды вечером, мы

будем сообщать об этом родителям (силой заставляя есть ребенка, я считаю, тоже неправильно – ужин ребенок может съесть по выбору, если был плотный обед. Организм у каждого свой).

Вывод: я считаю, что отец был в неадекватном состоянии, возможно, ему не к кому было придраться. По сей день отец даже в глаза не смотрит, я думаю, ему стыдно».

7. «Всем знакома ситуация: желание родителей видеть своего ребенка в первом ряду на праздниках (утренниках), главные роли, больше стихов, участие или, наоборот, неучастие ребенка в танцах, песнях, театральных постановках, а дети жалуются на нагрузку, громкий голос музыкального руководителя или воспитателя во время репетиций. В таких случаях каждый хочет высказать претензию педагогу, попросить, а чаще потребовать выполнения желания ребенка или родителя. Всем хочется шоу-программ, ярких праздников, утренников, но все ли понимают, что без труда, усилий, старания и терпения это невозможно. Совсем недавно выпустила три группы, и после выпускного утренника мама, с которой случился конфликт, выступила со словами благодарности и извинениями за то, что шла на поводу у ребенка, не зная, каких трудов это стоит педагогам-воспитателям. Я в таких случаях стараюсь не спорить, а просто выполняю просьбу родителя».

8. «Родительница N привела ребенка после 6 дней отсутствия в детском саду. На вопрос «Справку принесли?» (5 дней отсутствия – нужна справка!) ответила, что по телефону у другого воспитателя (сменщицы) спросила, можно ли прийти, а про справку та ей не сказали. Воспитатель: «Справку после 5 дней отсутствия даже без болезни требует медсестра». Родительница: «Не знаю! Мне не говорили!» (Как же! Об этом постоянно предупреждаем с начала учебного года, висит документ в раздевалке, где об этом указано). Воспитатель: «Ребенка я приму, но справку жду! До вечера можно принести». Мама плакала потом, звонила сменщице, та подтвердила. Родительница после этого не здоровалась со мной».

9. «В группе был неадекватный ребенок с отклонениями в психическом здоровье. Многих детей этот ребенок бил, те уходили домой с синяками, с ранами. Жаловались родители. Мама неадекватного ребенка жаловалась на меня, что я не справляюсь с ним, что ему в садике трудно, его ругают воспитатели. Со временем я изучила особенности характера этого ребенка, нашла к нему подход. Ребенок стал более послушным, родители реже стали жаловаться. В итоге малыш стал самым обычным, добрым, жизнерадостным».

10. «Пришла бабушка моей воспитанницы с претензией, что у ее внучки все лицо исцарапанное («что за фашисты это сделали»»), начала на меня кричать. Накануне девочки в группе не поделили листочек на прогулке и поцапались друг с другом, царапины вообще не было видно. Естественно, я расстроилась, расплакалась. Пришла мама другой девочки, которая тоже участвовала в той ссоре, поинтересовалась, почему я расстроена. Я поделилась переживаниями. Эта мамочка решила переговорить с бабушкой («разобраться»), в результате чуть ли не столкнула пожилую женщину с лестницы. Бабушке стало плохо, вызвали скорую. Закончилось все тем, что бабушка подала в суд на эту маму, якобы она ее избилла, принесла справки из больницы, подтверждающие побои. Был суд, присутствовали все: я, заведующая, родители, коллеги. Эта бабушка всегда возмущалась, была недовольной, конфликтовала с родителями. Решение суда: мать девочки должна выплатить этой бабушке сумму, компенсирующую моральный ущерб. Заведующая попросила меня написать объяснительную о том, что девочки подрались при мне. Эта бабушка долго конфликтовала с другими родителями, пока внучка не выпустилась из детского садика».

11. «Родители вечером забрали ребенка домой, но после 23 часов воспитателю младшей группы позвонила родительница и предъявила претензию: у ее сына на ноге, у щиколотки, след руки. По словам мальчика, это сделала старший воспитатель, которая, кроме того, держала ребенка раздетым в снегу на улице. Родительница отправила фото следа. В больнице, куда родители вечером повезли ребенка, подтвердили, что это действительно след руки. После они позвонили заведующей. Для разрешения конфликта между родителями и воспитателем пригласили психолога. По ее словам, у ребенка буйная фантазия. Заведующая показала видео, подтверждающее, что мальчик на улице не был. Родителей успокоить не удалось: воспитателям они до конца не поверили, все равно у них осталась тревожность. Жалобу писать они не стали писать жалобу, но ребенка перевели в другой садик».

12. «После основной работы я подрабатываю в дежурной группе. Эта группа работает до 18:30. Родители одного ребенка регулярно забирают его позже, в 18:45, могут и в 19:00, объясняя опоздание пробками на дорогах. Звонят, просят оставить охраннику. Но оставить я не могу, т. к. не он отвечает за жизнь ребенка. Так продолжается целый учебный год. На просьбу забирать ребенка пораньше иногда отвечают хамством – «самолёт

они еще не купили». Вот такая нерешенная проблема, и как ее решить – неизвестно».

13. Бабушке не понравилась воспитатель, и она начала изводить ее постоянными жалобами заведующей. Нам было тяжело это наблюдать, потому что заведующая говорила об этом на педсовете. В поисках решения данной конфликтной ситуации заведующая пригласила на педсовет психолога и предложила нам помочь своей коллеге найти выход из создавшейся ситуации. Поддержка коллектива помогла воспитателю: она успокоилась и старалась не обращать внимание на бабулю. Спустя время бабушка перевезла ребенка в другой город».

14. «В нашу группу семь месяцев ходил мальчик Р. В детский сад он пошел поздно, с 5 лет. В группе постоянно обижал детей, обзывался, ругался матом. Мы разговаривали с родителями, но результата это не дало. Летом его перевели в другую группу, родители детей написали заявление с просьбой отчислить этого ребенка из этой группы. Заведующая поговорила с родителями этого мальчика – они перевели своего ребенка в другое ДОО, но ушли со скандалом».

15. «На прогулке девочка упала с качели и прикусила губу, пошла кровь. Сменщица сказала позвонить родителям. Я позвонила, рассказала ситуацию. Отец ребенка, позвонив заведующей, поинтересовался, почему нет на месте врача (ее действительно не было на месте, когда я туда с ребенком заходила). Заведующая и врач выговаривали мне за то, что я позвонила родителям: «Теперь мы виноваты?». Медсестра сказала, что она была тут, надо было дожидаться. Родители ребенка приехали и ее забрали. Я промолчала, что выполняла просьбу сменщицы. В итоге мне сказали больше не звонить без разрешения врача либо заведующей».

16. «В мою смену, когда сидели за столом один мальчик поцарапал другого. Вечером из-за этих двух детей их родители поссорились между собой. Сперва на меня накричали оба: «Надо было смотреть», потом я объяснила ситуацию, но они все равно меня оставили виноватой. На выручку мне пришел один родитель мужчина – он сам работает с детьми и понимает. Попросив извинения, родители разошлись по домам».

17. «Ребенка всегда приводят в садик с опозданием, хотя у родителей имеется возможность приходить вовремя. Несмотря на высказанные родителям замечания, конфликт остался неразрешенным, каждый остался при своем мнении, а ребенка так и приводят то 10 часам, то к 11 часам.

Вывод: я считаю, что ребенка нужно приводить вовремя, т. к. это необходимо в первую очередь для ребенка, чтобы он присутствовал на за-

нениях. А родителям нужно быть более пунктуальными и посерьезней относиться к детскому саду».

18. «Вечером ребенка отдала лично в руки родителя (ребенок был без ссадин и побоев). На следующее утро заведующая вызывает к себе и просит написать объяснительную по поводу нанесенных ребенку побоев. Сказать, что я была потрясена – ничего не сказать. Какие побои? Всю вчерашнюю смену я занималась с детьми. Заведующая предъявляет фото ребенка – в районе губы виден шрам. Вызывает двух других воспитателей и расспрашивает их о случившемся. По словам заведующей, к нам выехала прокурорская проверка. Я попросила предоставить справку, где написано, что ребенок получил побои в саду (травмпункт находится в 200 метрах от сада). Приехавшая прокурорская проверка выяснила, что ребенка в итоге никто не бил, ребенок упал по дороге из сада. Отец ребенка таким образом просто решил избавиться от воспитателя-пенсионера. В итоге: мать этого ребенка принесла извинения».

19. К заведующей обратилась родительница с просьбой перевести ее ребенка в другую группу. Недовольство мамы ребенка заключалось в том, что ребенку не нравится в той группе, куда он ходит, воспитательница, которая там есть. По мнению родительницы, воспитатель слишком предвзято относится к ее ребенку, чересчур строга и требовательна, из-за чего ребенок чувствует себя психологически подавленным. Заведующая вежливо отказала: в других группах в настоящее время мест нет – и попросила успокоиться и не переживать по этому поводу. На следующий день заведующая пригласила к себе в кабинет воспитателя этой группы и родительницу для разговора. Как выяснилось, до этого дня она ни разу не поговорила с воспитателем группы, не рассказала о своих переживаниях и претензиях, а только слушала своего ребенка, как тот ей жаловался на то, что ему не нравится воспитательница, которая его постоянно ругает, заставляет есть, спать. Конфликтную ситуацию удалось разрешить после того, как мамочка провела полдня с ребенком в группе, посмотрела, как он себя ведет, как ест. Оказалось, что ребенок привык делать то, что он хочет, а воспитатель его постоянно ограничивал в этом».

20. «Родитель жалуется методисту на воспитателя (не доволен его работой, отношением к детям и прочее). Методист вызывает воспитателя и излагает недовольство родителя, приводя подробно ситуации, где родитель не доволен. Воспитатель все отрицает, объясняет каждую ситуацию, свое поведение, утверждая, что все сделала правильно. Воспитатель, счи-

тая, что не справедливо с ним поступили, высказывает негодование родителям. Таким образом, создает конфликтную ситуацию среди родителей».

21. «Родители привели ребенка с аллергией (у нее аллергия на цветы, как астма можно сказать), зная что ребенку нельзя на улицу выходить. Когда вышли гулять в обед со всей группой и воспитателем, этот ребенок начал задыхаться, кашлять, в итоге упала в обморок. Воспитатель была в шоке, испугалась очень, вся тряслась. Весь садик подняли на ноги, вызвали родителей и на скорой увезли ребенка в больницу. В этот день воспитатель написала докладную, что она не будет принимать этого ребенка, боялась, что вдруг с ней что-то случится и ее обвинят в этом. Заведующая на это не обратила внимания, никаких действий не предприняла. В итоге на следующий день привели этого ребенка уже в маске, потому что ее некуда было девать, родители работали. Воспитатель пошла к заведующей, сказала «Если что-то случится с ней, то я не беру это на себя, все под вашу ответственность. В итоге заведующая позвонила родителям, сказала, чтоб ее забрали и принесли справку от аллерголога. На что родители тоже сухо посмотрели, три дня не приводили, через 3 дня принесли справку от педиатра просто, что она здорова. Ситуация осталась нерешенной. Последствия могут повториться».

22. «В холодную погоду детей дежурной группы не завели после прогулки в группу по причине того, что там уже сделали ремонт после выпускавшейся группы. К приходу родителей дети замерзли. Родительница Н. позвонила заведующей и «настоятельно» просила разобраться в этой ситуации, дабы жалобы не пошли дальше. В течение 2-х дней ставку дежурных воспитателей дали другим воспитателям, с обязательным условием оценки погодных условий».

23. «Между мной и мамой ребенка Э. произошел конфликт. Мама Э. приводила его в одежде, которая ему сильно мала, так что у него всегда была открыта поясница (дело было зимой). Я в корректной форме попросила маму принести трусики и штанишки чуть больше размером, т. к. ребенок может простудиться. На мои замечания она никак не отреагировала. Спустя некоторое время я еще раз выразила ей свою просьбу. В ответ она начала нецензурно выражаться, оскорблять меня, схватив ребенка, потащила его домой. Вечером она переписывалась с другими родителями этой же группы в отдельном чате, где утверждала, что я некомпетентный педагог, а наутро высказала свое недовольство заведующей. Та поддержала меня. Поскольку наш детский сад частный, она впредь не принимала эту маму и ее ребенка. Я считаю, что данное поведение неадекватно и внеш-



ний вид ребенка был неэстетичный. Как позже оказалось, ребенок проживал в семье с нетрадиционной ориентацией. Мое мнение: ребенка нужно оградить от влияния такой семьи».

24. «В течение недели родительница З. забирала ребенка после 18:00. Мой рабочий день до 18:00. В первый день опоздала на 5 минут – я попросила больше не опаздывать. Во второй день – на 10 минут. Она объяснила опоздание пробками на дороге. Третий день – на 15 минут (видимо, проверяла мои нервы). Я попросила ее не опаздывать, она обещала, что такое не повторится. И на четвертый день – аж на 30 минут. «Вы издеваетесь – каждый день все больше и больше опаздываете. Я уже 6 месяцев работаю одна без смены и не прошу ничего лишнего, просто забирать вовремя ребенка». Она начала кричать, что я на нее косо всю неделю смотрю, и что она тоже работает. Я тоже ей ответила в повышенном тоне, что я здесь не на отдыхе, что у меня труд не легкий. Наутро я поставила администрацию в известность о произошедшем инциденте. Старший воспитатель поддержала меня. На следующий день родительница З. пришла и извинилась, сказав, что она была не права, просто у нее был тяжелый день».

25. «Я работаю младшим воспитателем и часто наблюдаю нарушение родителями режимных моментов. Воспитатель изначально просила на собрании и продолжает просить по сей день родителей:

- стараться приводить в садик детей вовремя к утренней гимнастике (или хотя бы к завтраку);

- присылать сообщения до 8:30 о присутствии или отсутствии, опоздании ребенка в этот день;

- не входить в группу, в спортивный зал, музыкальный зал во время занятия (в случае опоздания);

- принести ребенку спортивную одежду на занятия (шорты, белую футболку, белые носки, чешки) в начале учебного года;

- чтобы у ребенка всегда была сменная одежда, пижама;

- подучить к праздникам стихи (порепетировать дома).

26. Наша группа (воспитатель, младший воспитатель, дети) считается одной из лучших в садике. Мы очень любим своих ребят, стараемся развивать в них лучшие человеческие качества. У нас не бывает в группе между детьми драк, ссоры – очень редко (и только от недопонимания). Я считаю это одним из признаков того, что мы с воспитателем очень стараемся, вкладываем душу, чтобы наши ребятки день ото дня становились лучше, чтобы в садике им было хорошо. И думаем, что и родители это видят. Но никак не поймем их отношения к просьбам воспитателя. Многие

родители не довольны ее просьбами и требованиями. Порой очень грубо с ней разговаривают и даже ругаются. Видя это я, как будущий воспитатель, не знаю, как мне нужно будет вести себя в будущем (в моей работе)».

27. «Конфликт случился из-за того, что родители вовремя не оплачивали пребывание ребенка в детском саду, в результате чего у них образовался долг за 3 месяца. Заведующей родители обещали погасить задолженность в ближайшее время. В итоге заведующая приняла решение не принимать ребенка в детский сад, пока они не принесут ей квитанцию с оплатой. На мой взгляд, это действительно правильное решение со стороны заведующей. Потому что по закону, если они не будут оплачивать за детский сад за 6 месяцев, она имеет право отчислять этого ребенка из дошкольного учреждения. Родители оплатили и больше не допускали такой ситуации».

28. «Перед прогулкой воспитатель запретила детям ходить за веранду, так как дело было весной и сходил снег. Один ребенок не послушался педагога и пошел за веранду. В итоге поранил себе лицо (царапина). Родители обратились в вышестоящие инстанции, приходили инспекторы из ПДН в детский сад. Воспитателя наказали выговором и удержанием заработной платы».

29. «Родительница обвинила педагога в том, что ее ребенка сильно ударил другой ребенок в то время, когда педагог отсутствовала в группе, будучи вызванной к заведующей. Родительница пришла в детский сад со справкой об ушибах, обратилась в полицию, сильно кричала на педагога, потом обвинила всех детей, родителей и теперь вообще не ходит на собрания. Она пыталась собрать подписи против этого педагога, но родители ее не поддержали и встали на защиту педагога. Ситуация так и осталась неразрешенной».

## **Б. Воспитатель (педагог) - воспитатель (педагог)**

1. «Был случай, когда моя коллега во время тихого часа открыла окна, чтобы проветрить. Как раз в это время пришла родительница за своей дочкой, чтобы забрать ее пораньше. Когда она увидела открытые окна, то сказала, что ей не нравится, что дети спят при открытых окнах. Воспитательница объяснила, что группу нужно проветривать, и дети в это время находятся не в группе, а в спальне. После чего конфликт был улажен».

2. «Одна воспитательница постоянно конфликтует с младшим воспитателем. Воспитателю 25 лет, младшему воспитателю – 40 лет и еще она по национальности таджичка. Воспитатель не культурно ведет себя по отношению к младшему воспитателю: переходит на личность, обращается с ней как со служанкой, грубит. Свое такое поведение она толком объяснить не может, всегда находит разные причины. Я думаю, причина в том, что младший воспитатель верующая мусульманка, другой национальности и эта воспитательница не имеет уважения по отношению к ней. Конфликт разрешился только тогда, когда их перевели в разные группы детского сада».

3. «Поругалась со своей сменщицей из-за того, что надо было поменяться сменами. Она не попадала на музыкальные занятия. По графику у меня была первая смена и она меняла без моего согласия. А мне надо было в этот день сходить по своим делам в университет. И я попросила ее в этот день поработать по графику. А она не согласилась, начала кричать и высказывать всякие гадости. После этого я не разговаривала с ней и вышла на первую смену. Конфликт сам прошел через неделю, когда сменщица начала как обычно разговаривать со мной».

4. «Конфликт с коллегой по группе. Считаю, что каждый должен исполнять свои обязанности, а не перекладывать ответственность на другого. Конфликт не выходил на уровень администрации и пока находится в нерешенном состоянии. По характеру коллега спокойная, но делает все «спустя рукава», «только бы отвязались». Из-за этого страдает и моя репутация как воспитателя, да и просто тяжело физически и морально нести дополнительный груз. Хотя придраться к ней нельзя, ведь тот минимум, который она должна выполнить, она делает. Конфликт может решиться, если она изменит свое отношение к занимаемой должности (что маловероятно, т. к. прошло уже много времени) или оставит эту профессию и найдет себя где-то в другой области. Пример: на прогулке смотрит телефон, вместо игр и занятий с детьми, в документах допускает неточности, проведение НОД на низком уровне».

5. «Я пришла работать в группу к опытному воспитателю со стажем 41 год. Она очень требовательная, как говорят «старой закалки». Нам было трудновато найти общий язык, потому что она взрослая, а я без большого опыта и с маленьким багажом знаний. К тому же нет детей. К каждому занятию готовилась я, как умела, с детьми играла, старалась все делать, как она говорит, но все же я другой человек, у меня свои взгляды на все, свое видение ситуации. Она говорила: нет, не так, надо вот так. Потом во время тихого часа она обсуждала меня с людьми из своего окружения. И всегда, что надо бы сказать в лицо, не говорила, т. е. передавали другие люди. Что взяла, то нужно было положить в то же место. Да это порядок и работать легче. Я всегда за порядок и чистоту. Она в силу возраста или в усталость всегда кричала и требовала, чтобы я нашла, а я спокойно подходила и сразу же брала и отдавала. Ох какая же она злая была. Мы проработали с не два года. Я старалась всегда молчать. Но один раз она обвинила меня, что я не работаю совсем, уйду на учебу 2 раза в год и что отдыхаю как все..., хотя я целый месяц проработала в ясельной группе и во время учебы старалась помогать с документами и помогала на утренниках. После услышала в свой адрес такое, что я чуть ли не самый последний человек на земле, которому ничего кроме себя не нужно, что я каждый год в больницах лежу. Опять же, после 10 дней больничного, выходила сразу на работу, хотя говорили нельзя. В общем, я не выдержала, зашла к заведующей и сказала, что терпеть унижений в свой адрес не буду. Я такой же педагог как она. И если я не нравлюсь пусть со мной не работает. Заведующая сказала, что с ней не многие могут ужиться. И вправду, человек привык делать все на свой лад. Даже на утренниках меня к детям не подпускала. Заведующая приняла меры. Она сказала: «Прими ее как минимум свекровь. Я попробовала и так и так, но не смогла. Возможно, я сама неконфликтный и спокойный человек. И мы решили с заведующей, что я перейду в другую группу. Так и сделали».

6. «У меня был конфликт со сменщицей. По натуре я не конфликтная. Моей сменщице 55 лет, характер у нее взрывной, т. е. она может конфликтовать по любому поводу, может высказать все в лицо и родителям и своим коллегам. А причину она всегда найдет. Например, работает она в две смены (во время моей учебы), рабочий день у нас до 18:00. Если кто-то из родителей задерживается – конфликт, ведь она работает в две смены – устает. Вперед нее нельзя делать никакую педагогическую работу – это будет означать, по ее мнению, что я «подлизываюсь» к начальству.

Поэтому я работаю тихо-мирно, спокойно. Работу свою выполняю, стараюсь ей не мешать».

7. «Был конфликт с психологом детского сада. Она навязывала свои религиозные взгляды. Она предложила мне книгу для занятий с детьми по развитию речи (то там перед каждым занятием идет молитва). Я ей корректно отказала, ей не понравилось это. Она стала меня оскорблять, я молчала. Это ее еще больше задело. Конфликт остался не разрешенным, т. к. каждый остался при своем мнении. С этого момента я с ней общаюсь на уровне «здравствуйте», «до свидания». Я не против религии, но считаю, что все должно быть в пределах разумного и свою точку зрения не навязывать людям, которые этого не хотят. На следующий день психолог попросила прощения, но я осталась при своем мнении, т. к. это было уже не первый раз».

8. «Конфликт с напарницей. Она вовремя не заполнила план занятий и мне приходилось все время заполнять пропуски. Конфликт решила со старшим воспитателем. Она взяла ее под свой контроль».

9. «В садике работает молодая девушка-воспитатель. Получилось так, что теперь она работает со мной в смене. Раньше я не знала, откуда заведующая узнавала все, что происходит в нашем детском саду. Но как-то раз, во время чаепития эта девушка сказала, что это она все рассказывает заведующей. Она до сих пор работает в нашем детском саду, под опекой администрации».

10. «У меня со старшим воспитателем был конфликт. Моя дочь ходила к ней на платный кружок. Дочке тогда было 3 года. Старший воспитатель начала занятие, а моя дочь заплакала и она ее отправила ко мне в группу. Мне это не понравилось, я повела дочку обратно в ее группу. В коридоре нас увидела заведующая и начала меня ругать. Я ей объяснила ситуацию. Потом заведующая позвала к себе старшего воспитателя. После разговора с заведующей старший воспитатель пришла ко мне в группу (вся красная) и сказала, что завтра придет ко мне посмотреть мои занятия. И так она ходила ко мне до конце года (примерно один раз в месяц). Потом я ушла в декрет, а когда снова пришла на работу мы больше эту ситуацию не вспоминали».

11. «Некоторые воспитатели относятся к новеньким работникам негативно. При удобном случае грубят, распускают слухи за спиной. Решение: не реагировать, не связываться с такими личностями. При возникновении ссоры, молча уйти, не ссориться».

12. «У меня пропала корзинка с игрушками. Я ее нашла и забрала. Со мной стала выяснять отношения воспитатель, у которой я нашла свою корзинку. Я ей показала, где корзинка была отмечена моими инициалами. Конфликт был и счерпан».

13. «Полное игнорирование меня одним из воспитателей. Я пыталась выяснить причину агрессии с ее стороны. Ее ответ был: «Ты мне просто не нравишься». Мы не общаемся».

14. «Стала свидетелем избиения ребенка старшим воспитателем. Рассказала об этом, на что получила негативное отношение к себе со стороны заведующей: урезает заработную плату, постоянно преследует, устраивает проверки, опорочивает перед коллективом. Ситуация еще не разрешилась, идет судебное разбирательство. Я бы на месте заведующей наоборот поощрила человека, который не боится и защищает ребенка, идет против администрации, а не унижала бы его».

15. «В первую старшую группу ходит мальчик С. У него очень неустойчивая психика. Он часто обижал и бил детей. Он ударил стулом девочку. Мама девочки устроила страшный скандал, который дошел до РОНО и мальчика решили перевести в другую группу. Воспитатели новой группы отказались принимать этого мальчика и вызвали возмущение заведующей, которая на общем собрании всех работников отругала этих воспитателей и заставила принять мальчика. Через некоторое время родители новой группы написали жалобу и ребенка вернули обратно в прежнюю группу. Конфликтная ситуация разрешилась тем, что воспитатели прежней группы боятся оставлять мальчика с другими детьми и забирают его с собой на собрания и различные мероприятия. Считаю такое решение ситуации неверным, поскольку никто не поговорил с мальчиком и то что ему не дают играть с другими детьми может отразиться ни психике ребенка».

16. «Воспитатель в возрасте отказывалась писать календарный план. Я работала старшим воспитателем. Пришлось попрощаться с таким воспитателем».

17. «Пришла анонимная жалоба на второго музыкального руководителя, где указали, что она постоянно (каждый день) опаздывает на работу и не проводит музыкальное сопровождение утренней гимнастики. Во время педсовета, музыкальный руководитель и коллектив решил, что жалобу написала я (еще один музыкальный руководитель). Решение было принято исходя из того, что я в детском саду лучше всех владею компьютерными технологиями, а жалоба пришла в интернет приёмную. Мое решение этого конфликта – менять работу, т. к. недоверие коллектива меня не устраивает».

18. «В детском саду строго следят за графиком работы коллектива. На 5 минут раньше ушла младший воспитатель, хотя все дела она закончила и ее группа была уже на улице. Ей заведующая сделала замечание и потом «попало» всем младшим воспитателям. В детском саду пятиминутки делятся по 2 часа, младшие воспитатели сидят и не могут уйти на законный перерыв на обед. Доказывать что-то бесполезно. Младшие воспитатели решили уходить, предупредив завхоза – она разрешила уходить по-английски».

19. «В детском саду младший воспитатель часто ругается с воспитателем из-за того, что воспитатель дает поручения, которые не входят в обязанности младшего воспитателя».

20. «Я работаю младшим воспитателем. Когда я только устроилась на работу, я действительно все делать не успевала, т. к. проходила адаптация. В мою группу по несколько раз в день заходила медсестра и проверяла меня. Если я говорила, что не успеваю, то она жаловалась заведующей. Заведующая меня не ругала. Такое отношение медсестры мне не нравилось, было обидно. Первое время я держала себя в руках, так как медсестра была в возрасте – 50 лет. Я сорвалась только тогда, когда она нажаловалась моей тете, что я на работе со всеми ругаюсь, ее не слушаюсь, хотя это бала неправда. Чтобы разрешить этот конфликт, я начала постоянно заходить к ней с кабинет, спрашивать советы как правильно работать, делать только так как она говорила. Мы нашли общий язык и медсестра от меня отстала. Она извинилась передо мной, я ее простила».

21. «До работы младшим воспитателем в детском саду я работала в магазине автозапчастей (среди мужчин), а теперь в кругу 15 женщин мне стало жутковато. Я старалась привыкнуть к новой обстановке. С первого же дня воспитатель Р. встретила меня, улыбаясь, расспрашивала про все. А я человек не очень открытый, все держу в себе, а ей это не понравилось, плюс она старше меня. Но она ничего не делает, болтает по телефону, дружит с заведующей и мне пришлось работать за двоих. Как поставить человека на место? Я сейчас в декрете, скоро выходить на работу. Ситуация не решена».

22. «Конфликт произошел со сменщицей, она все задания перекладывала на меня, чтобы я их сделала. А я «бегунок» на 2 группы и эти две основные воспитательницы дружат и все что нужно было делать перекладывали на меня, т. к. про себя говорили, что они «творческие» и т. п. Потом мое терпение лопнуло и я им сказала, «что не надо наглеть». Видя нашу ситуацию, заведующая и старший воспитатель в начале учебного

года перевели меня в другую группу основным воспитателем. И сказали, что будут смотреть кто на что способен».

23. «Музыкальный руководитель занималась постановкой детского праздника, воспитатель стала проявлять инициативу, пыталась самостоятельно распределять роли между детьми, давала советы. Педагог игнорировала ее замечания. Тогда воспитатель пошла на конфликт, стала делать резкие замечания в адрес коллеги. На консультации с воспитателем были сделаны акценты на ее профессионализме и высокой оценке ее работы со стороны администрации ДОО, и как профессионалу был задан вопрос. Она согласилась с тем, что была бы недовольна, если бы кто-то вмешивался в ее работу. Каждый сотрудник должен отвечать за деятельность в рамках своей компетенции. Личностные отношения между воспитателем и музыкальным руководителем были налажены».

24. «Два воспитателя спорили по поводу выхода в отпуск. Ситуацию мирным путем разрешила заведующая, обе согласились с решением».

25. «Я работаю в детском доме. Дети круглосуточного проживания. Воспитатели должны работать в тандеме с нянями. Старшая медсестра велит няням ходить с тряпкой и шваброй, на детей времени у нянь не остается. Воспитатели тоже нуждаются в присутствии и помощи няни (сменить памперс – дети маленькие, помочь выйти на прогулку и многое другое. Порой доходило до скандалов на повышенных тонах. Ситуацию получилось разрешить на общем собрании, где директор еще раз разъяснила должностные обязанности няням».

26. «Конфликт двух воспитателей – молодой и в возрасте. Опытная воспитатель всегда занималась с детьми, молодая вообще не уделяла внимания детишкам: с утра собирала детей и на этом ее работа закончилась – далее она красилась часами, смотрела видео на телефоне, разговаривала по телефону, выходила из группы и пропадала подолгу. На все намеки, что детей надо чем-то занять, она отвечала, что «пусть дети сами играют, отдыхают».

27. «В нашем садике 6 групп. На первом этаже 3 группа. Пришла новая воспитатель и показала себя с лучшей стороны. В садике мало ноутбуков, и т.к. их на всех не хватает, мы ими делимся и понимаем друг друга. Берем по очереди и показываем детям ту информацию, которая нужна. А новая воспитательница забрала этот ноутбук себе, заведующая ей разрешила. Теперь мы ущемлены и наши дети тоже. Мы толком не можем подготовить нужную информацию и показать ее детям».



28. «Конфликт возник из-за того, что у работодателя и меня разное образование. Наш руководитель ничего не понимает в воспитательной работе».

29. «Конфликтная ситуация с другим младшим воспитателем. Однажды она меня попросила выйти за нее на работу в мой выходной. Я ее выручила. А когда я попросила ее отработать за меня (у нее была возможность) – она мне отказала. После этого я решила, что такие договоренности ненадежные. Со временем она, конечно, отработала свой долг, но отношения уже не были такими дружескими».

## **В. Воспитатель (педагог) – руководитель (администрация ДОО)**

1. «Заведующая нашего ДОО объединила два моих отпуска (учебный и очередной) в один месяц, то есть фактически я должна была проходить обучение в институте во время своего очередного отпуска. Но я знаю, что по закону, получая первое высшее образование я имею право проходить обучение отдельно от очередного отпуска (то есть до учебы или после). Но заведующая настаивала на своем и велела мне подписать приказ на очередной отпуск. Данная ситуация была разрешена путем моего обращения во Дворец труда. После моего звонка работникам Дворца труда пришлось разговаривать лично с моей заведующей и прояснить ситуацию. После чего был создан новый приказ на отпуск, в котором я сначала прошла обучение, а затем пошла в очередной отпуск».

2. «На днях, руководителям прислали сообщение о том, что на праздник посвященный Дню России нужно направить 4 человека от ДОО. Я, как старший воспитатель стала искать согласных. Подошла к воспитателю – я точно знала, что она будет в городе, маленьких детей у нее нет и она может пойти, тем более за это обещали к отпуску 1 день – но она в грубой форме отказалась. Я не стала ругаться, сказала, что пойдет в следующий раз и она согласилась. Вчера снова попросили 4 человека на открытие ЧМ по футболу. Я попросила снова эту воспитателя и она снова отказалась со словами: «Хоть увольняйте, не пойду!» Я решила и поставила всех сотрудников в известность, что составлю список, где буду отмечать, кто ходил, а кто не. И никто тогда не останется в стороне».

3. «Меня поставили в известность о том, что я переведена в другую группу (ясельную), а озвучили данную информацию на общем собрании. Данная ситуация меня очень обидела и задела, т. к. в своей группе я работала давно и имела потенциал выше, чем работа с детьми ясельного возраста. После индивидуальной беседы с заведующей я написала заявление по собственному желанию. На следующий день заведующая меня вызвала снова и сказала, что не хотела меня обидеть, я только хотела, чтобы в ясельной группе был один воспитатель, который бы не ходил на больничный и т. п., т. к. дети маленькие в этой группе. Если бы заведующая это объяснила мне заранее в личной беседе, то моя реакция была бы другой и возможно я повела бы себя иначе и согласилась. А так меня просто оставили в «своей» группе, чему я была рада».

4. «Меня перестало устраивать качество пищи, которую готовили в нашем детском саду (оно здорово ухудшилось – каждый день безвкусная капуста). Я написала заявление об отказе от еды – это было второе с кусочком хлеба за весь день и за это снимали 600 рублей в месяц в 2015 году. На меня наорала делопроизводитель – мол нельзя отказываться. На что я ответила, что если не примете заявление обращусь в трудовую инспекцию. Конфликт был улажен. Я стала носить еду с собой, деньги больше не снимали. Так же я отказалась от профсоюза, поняв, что они ничего не делают, кроме подарков в виде полотенца на 8 марта. Не было никакой работы, защиты наших прав. Меня вызвала заведующая, мягко спросила «Почему?» Я ответила, что по закону я добровольно вступаю в ряды профсоюза и также добровольно могу и выйти. Конфликт был исчерпан».

5. «Наша заведующая не хотела нас отпускать в отпуск после учебы. Она уже после нового года сразу начала говорить, всем кто учится, что мы все должны будем уйти в отпуск во время ученического за свой счет. Это она объяснила тем, что работать некому. Все уходят в отпуск, все хотят отдыхать, а работать некому. Но потом заведующая все же дала нам этот очередной отпуск после учебного».

6. «Во время капитального ремонта заведующая и старший воспитатель получили инсульт, и не до конца вылечившись вышли на работу. В итоге заведующая не справляется со своими должностными обязанностями: не правильно закрывают табель, сотрудники детского сада теряют свои заработанные деньги. Одна воспитательница сдала больничный, а заведующая не учла это и потребовала написать объяснительную за прогулы. Воспитатель написала объяснительную, а заведующей это не понравилось и она заставила написать так как ей нужно. Получился конфликт между заведующей и воспитателем».

7. «Во время отпуска заведующая вызвала на работу младшего воспитателя, при этом не оплатила за эти дни. Хотелось бы получить компенсацию».

8. «Конфликтные ситуации возникают из-за того, что руководство не слышит своих коллег, не хочет услышать проблему, с которой к ним обратились. Хотелось бы чтобы руководитель научился слышать и понимать своих подчиненных, мог идти им навстречу».

9. «Когда я стала собираться в декретный отпуск заведующая не хотела мне предоставить перед ним очередной отпуск. Я проконсультировалась с юристом. В трудовом кодексе есть статья именно по этому вопросу. В итоге все разрешилось в мою пользу».

10. «Коллегам, которые замещали нас, когда мы были в ученическом отпуске, не оплатили их работу. Нашли выход – начали оплачивать из свободных ставок».

11. Помимо выполнения наших должностных обязанностей, нас призывают помогать в другой сфере деятельности. Например, помогать проводить «аш» для главы района, красить ограды по селу, быть волонтерами. В данной ситуации я не вижу выхода, т. к. если мы начнем отказываться, то нас ждет увольнение».

12. «Конфликтная ситуация с молодой воспитательницей. Она униженно относилась к детям другой группы. Я ей делала замечания, но это не помогало. Ситуация дошла до заведующей. Теперь молодая воспитательница у нас не работает».

13. «Я устроилась на работу в детский сад младшим воспитателем. Но у меня часто болел ребенок. Мои коллеги меня подменяли, но заведующей это не нравилось, и она решила меня уволить. Я очень просила меня не увольнять, говорила, что мой ребенок еще адаптируется к детскому саду, что я закаляю своего ребенка, занимаюсь ею и ребенок перестанет так часто болеть. Но я все-таки уволилась и ушла в другое место работать по своему первому образованию – экономист. Прошло 3 года, ребенок перестал часто болеть и я снова собираюсь возвращаться работать в детский сад».

14. «Заведующую не поставили в известность, что в группе инфекция. В этот момент в группе работала напарница, но виновной осталась я, т. к. была основной воспитательницей. Я за день до этого подошла к медсестре и сказала, что у мальчика из группы болит живот. Она посмотрела его и отправила домой, а заведующей ничего не сказала. Мама мальчика не стала устраивать скандал».

15. «Конфликт между заведующей и младшими воспитателями. Причина – выполнение работы, не входящей в обязанности младшего воспитателя».

16. «Конфликт между заведующей детским садом и подчиненными. Заведующая заставляет сотрудников приводить своих мужей в детский сад, чтобы они бесплатно чинили кран, закрепила шкафы, убирали снег и т. п. Для этого в штате должен быть отдельный человек».

17. «Конфликт с заведующей из-за распределения премии. Манипуляции с распределением премиальных выплат не устаивают сотрудников детского сада. Кто-то из воспитателей пожаловался родителям детей, что премии в саду не выписывают. Родители, желая защитить воспитателей дошли до прокуратуры. А заведующая написала: «Я же пошутила...»

18. «На работе во время планерки заведующая поменяла нас с напарницами. Но одна из работниц не захотела разлучаться со своей напарницей и идти к другой. Она стала грубить заведующей, ругаться. Конфликт закончился увольнением грубиянки».

19. «Конфликт с заведующей произошел во время моей учебной сессии. Мы каждый год меняем помещения группы, и все вещи, кроме личных и игрушек оставляем в прежней группе, а другие переносим в новую группу, где в дальнейшем я целый год буду работать. Т. к. я нахожусь на учебе, то все вещи вечером после учебы складывала в коробки, в мешки и оставила в старой группе и попросила сменщицу, чтобы она отнесла на следующий день в новую группу. В коробках, в мешках были мои документы-папки, работы детей, родителей, книги, поделки и личные куклы, легио, которые я таскаю с собой 20 лет (с возрастом ничего не хочется выкидывать, сохраняем – вдруг пригодится). На следующий день я уехала на учебу с утра, т. к. ехать долго, я живу в сельской местности. Воспитатель другой группы позвонила заведующей и сказала, что я все собрала и не оставила ничего в прежней группе. Заведующая пришла, все мои коробки, мешки открыла, разобрала все, накричала на сменщицу и оставила все мои игрушки, кроме папок, той воспитательнице, которая ей звонила. Заведующая позвонила мне во время лекций наорала на меня, я ей ответила, что чужие вещи не брала, взяла только свои личные. Она спросила про куклы и легио. Я ответила, что куклы мои личные, а конструктор легио уже списанный, 20 лет назад купленный и всегда их таскаю с собой и отключила телефон. В итоге все так оставила, не ходила за моими вещами, не звонила заведующей, не объясняла. Думаю, зачем мне это надо, нервы тратить, пусть порадуются моим вещам. Эта заведующая у нас 5 лет всего работает, откуда ей знать, что мое, что детсадовское».

20. «Раньше я работала младшим воспитателем. Поступило предложение перейти в другой детский сад на должность воспитателя – я согласилась. Заведующая нового детского сада постоянно напоминала мне, что она из меня сделала воспитателя. Из моей группы ушел ребенок в другой детский сад, где работает мать ребенка. Заведующая обвинила меня, что ребенок ушел из садика из-за меня. Некоторое время спустя вновь из моей группы ушел ребенок. Мама ребенка сидит в декретном отпуске и решила, что ребенка к школе подготовит сама. Опять заведующая обвинила меня. Были и другие обвинения. Но отпускать меня заведующая не хотела. Я сообщила ей, что беременна и попросила, чтобы в течение месяца нашли мне замену. Заведующая уговаривала меня остаться, но я не осталась. Спустя

2 недели после увольнения я узнала, что стану мамой. После декретного отпуска планирую вернуться в детский сад, но уже в другой».

21. «Работаю младшим воспитателем. На летний период меня поставили воспитателем на объединенную группу, т. к. лето и все в отпуске. В это время все оставшиеся воспитатели работали на 1,5 ставки и получили соответствующую зарплату. Я тоже работала в 2 смены одна и еще за младшего воспитателя. Когда пришло время получать зарплату мне за весь месяц заплатили свои зарплату младшего воспитателя и доплатили 5 тысяч за воспитателя. Хотя заведующая писала доплату на других воспитателей и забрала у них 20 тысяч сказав, что эти деньги отдаст мне за работу воспитателя. Когда я к ней подошла выяснить, она мне сказала, что больше дать не может, я же не воспитатель по ставке. Я не стала с ней ругаться, а просто отказалась от работы воспитателя, она очень разозлилась, стала кричать, где она теперь найдет другого. Ей пришлось принять новенького воспитателя, необходимость была и ей стала платить 1,5 ставки мне было очень обидно. В сентябре я уволилась и нашла работу в другом детском саду. На собрании родители при заведующей просили меня остаться и даже заведующую попросили, чтобы она при всех попросила меня остаться, но я уже не стала с ней работать. Было очень жалко уходить из коллектива и от детей.. сейчас я часто там бываю, мы с заведующей разговариваем, но обратно я бы не пришла».

22. «Я работаю воспитателем в средней группе. У моих родителей произошел конфликт с заведующей из-за того, что детей расформируют в другие группы. Очень многие родители не довольны этим решением и собираются писать жалобу в вышестоящие органы. А заведующая объясняет свое решение тем, что из этой группы 6 детей уходят в логопедическую группу и остается 16 ребят (по списку было 22 ребенка). В двух других группах остается по 20 детей и более. А родители не хотят уходить, поскольку дети ходят в эту группу 2 года, привыкли к воспитателям и младшим воспитателям, и тем более они шли именно в татарскую группу. И родители хотят, что уж если переводят их детей в другую группу, то пусть это будет также татарская группа. Пока ни к какому окончательному решению не пришли».

23. «Я работала воспитателем, у меня в группе был свой младший воспитатель, не бегунок. В нашем саду была тяжелая ситуация с младшими воспитателями, многие увольнялись. Заведующая и старший воспитатель решили у меня забрать моего младшего воспитателя в другие группы. Я со своими обязанностями справлялась, поэтому они так решили.

Но ведь я устраивалась на 1 ставку воспитателем, молчать не стала и высказала свою точку зрения заведующей, что без младшего воспитателя работать не буду, т. к. на тот момент я работала в 1 младшей группе (дети 2–3 лет). Заведующая была не согласна со мной, пыталась меня учить: «Учитесь девочки организовывать детей, когда вы моете посуду – детей сажайте на стульчики (но ведь дети маленькие, кто кого укусит, стукнет, толкнет). Я сказала, что так работать не буду, лучше уволюсь, всю ответственность за детей несем мы. Рисковать своей свободой и жизнью не собираюсь. У меня своих детей двое, и из-за текучки персонала (младших воспитателей за людей не считают и не ценят) садиться в тюрьму не хочу. В итоге мне оставили моего младшего воспитателя, спорить со мной больше не стали и поняли, что я настроена серьезно!»

24. «Конфликт по поводу того, что не информируют по каким критериям начисляют и проставляют баллы. Подошла разбираться, в результате баллы мне повысили, но попросили молчать, иначе все начнут просить. А еще воспитатель, которая ведет табель ставит на группу или психолога или старшего воспитателя (говорит им вы на группе отрабатываете свои часы), а по сути в табеле ставит себе часы, что как будто в это время она вставала на смену. Так бы ничего никто не узнал, но я случайно увидела табель и была возмущена. Но ситуация никак не разрешилась, табель никому не показывают и это все продолжается. Хотелось бы, чтобы был доступ всем сотрудникам к табелю в электронном виде, чтобы мы могли отслеживать каждый день кому какие часы проставляют и знать своих сотрудников в лицо, а то иногда узнаешь перед проверкой, кто у нас в детском саду работает».

25. «Меня не хотели отпускать на учебу. Сказали написать административный отпуск за свой счет. Я позвонила главному бухгалтеру, узнала все свои права и отстояла их. Также годовой очередной отпуск хотели дать во время ученического. Так как ученический оплачивается, я тоже добилась соблюдения своих прав, сначала взяла очередной отпуск, а потом ученический. Еще у нас не оплачивают за проведение занятий по физической культуре. Осталось с этим разобраться».

26. «Ребенок (3 года) ушел из общей компании группы в другую группу. Это было в момент возвращения с прогулки. Оставил свои ботинки в другой группе и сам вернулся в свою группу. Воспитатель не обратил внимание на это. Родитель пожаловался заведующей и воспитателю пришлось написать объяснительную. Ребенок редко ходит в детский сад, буквально 2–3 раза в месяц».

27. «Заведующая просит выполнить работу, которую я не должна выполнять. Например, съездить в магазин или съездить на учебу вместо нее. Чаще приходится отказываться, но бывают ситуации, когда это невозможно сделать. Чувствую себя при этом очень не комфортно».

28. «Заведующая детским садом решила не оплачивать ученический отпуск, а предложила взять очередной на время сессии. Я сначала обзвонила коллег из других детских садов, узнала, как поступают там, а затем проконсультировалась с юристом и выяснила, что поскольку у меня первое высшее образование, то действия заведующей не правомочны. Конфликт был исчерпан».

29. «Конфликтная ситуация произошла с руководителем детского сада, когда после окончания бакалавриата я поступила в КФУ в магистратуру. Заведующая была категорически против. Несмотря на запрет, я поступила учиться, руководитель смирился».



## Заключение

Представленная в данном учебно-методическом пособии теория, технология, практика применения метода кейсов в учебном процессе – один из вариантов обращения к новому (или хорошо забытому старому) методу. Возможности использования данного метода недостаточно изучены, поэтому любые попытки разнообразить образовательный процесс в вузе, внедряя инновационные технологии в обучение достойны уважения.

Вооружение студентов профессиональных педагогических образовательных организаций знаниями по дошкольной педагогике, психологии, приемам анализа и обобщения лучшего опыта работы, умением быстро ориентироваться в сложной педагогической ситуации и находить из нее правильный выход является первостепенной задачей профессиональной подготовки дошкольных работников.

Теоретическая и практическая подготовка будущего воспитателя к успешному решению многообразных воспитательных и образовательных задач, формирование личности педагога, способного к творческим исканиям, педагогической изобретательности, такту, психологической устойчивости немислимы без практических навыков, выработке которых будет способствовать использование опыта, изложенного в данном пособии.

Авторы пособия убеждены, что реализация кейс-технологии в студенческой среде будет способствовать эффективной профессиональной деятельности.

## Список литературы

1. Андюсев Б.Е. Кейс-метод как инструмент формирования компетентностей / Б.Е. Андюсев // Директор школы. – 2010. – № 4. – С. 61–69.
2. Беляева М.В. Сущность, педагогические преимущества и возможности использования кейс-технологии в обучении географии / М.В. Беляева // Географическая наука и образование: современные проблемы и перспективы развития: материалы Всероссийской научно-практической Интернет-конференции (1–25 апреля 2012 г.) / под науч. ред. П.В. Лепина. – Новосибирск, Изд. НГПУ, 2012. – 160 с. – С. 94–103.
3. Гозман О. Путеводитель по MBA в России и за рубежом / О. Гозман, А. Жаворонкова, А. Рубальская. – М.: BeginGroup, 2004. – 334 с.
4. Еремин А.С. Разработка и апробация кейсов / А.С. Еремин // Инновации в образовании. – 2010. – № 3. – С. 15–35.
5. Дударева Н.В. Методические аспекты использования метода «case-study» при обучении математике в средней школе / Н.В. Дударева, Т.А. Унегова // Педагогическое образование в России. – 2014. – № 8. – С. 242–244.
6. Евтихов О.В. Возможности использования интерактивных методов в профессиональном обучении курсантов и слушателей вузов правоохранительных органов / О.В. Евтихов // Вестник Сибирского юридического института ФСКН. – 2014. – № 1 (14). – С. 149–155.
7. Ковтун О.И. Проблемы разработки кейсов для курса по институциональной экономике / О.И. Ковтун // О некоторых вопросах и проблемах в психологии и педагогики. Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. Инновационный центр развития образования и науки. – Красноярск, 2014. – С. 113–115.
8. Красильникова И.Г. Метод кейсов в обучении студентов деловой беседе / И.Г. Красильникова, Л.П. Лунёва // Известия Самарского научного центра Российской академии наук – 2014. – Т. 16, № 2. – С. 81–84.
9. Куриленко Т.М. Задачи и упражнения по дошкольной педагогике: учебное пособие для педагогических училищ / Т.М. Куриленко, Г.Г. Петроченко. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: Просвещение, 1970. – 227 с.
10. Парфейников С.А. Интерактивные методы обучения как средство формирования ключевых компетенций / С.А. Парфейников, Е.С. Бережная, Т.М. Бондарева, Э.Р. Григорян // Актуальные вопросы психологии и педагогики в современных условиях: сборник научных трудов по итогам

международной научно-практической конференции. – Санкт-Петербург. – 2015. – № 2. – С. 125–126.

11. Позднякова Е. Опыт внедрения case-study в учебный процесс при преподавании биохимии / Е. Позднякова. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opyt-vnedreniya-case-study-v-uchebnyu-protsess-pri-prepodavanii-biohimii>.

12. Позднякова Е.В. Опыт внедрения case-study в учебный процесс при преподавании биохимии / Е.В. Позднякова, О.А. Понамарева, Л.А. Демидчик // Вестник науки и образования. – 2017. – № 8 (32). – С. 62–63.

13. Рудестам К. Групповая психотерапия / К. Рудестам. – М.: Питер, 2008. – 384 с.

14. Селевко Г.К. Педагогические технологии на основе активизации, интенсификации и эффективного управления УВП / Г.К. Селевко. – М.: НИИ школьных технологий, 2005. – 288 с.

15. Серпионова Е.И. Опыт обучения психологии с применением технологии «кейс-стади» в старших классах / Е.И. Серпионова // Известия Волгоградского государственного технического университета. – 2010. – № 5. – С. 38–41.

16. Стрельникова Т.Д. Обучение с помощью кейс-технологий / Т.Д. Стрельникова // Справочник заместителя директора школы. – 2009. – № 4. – С. 64.

17. Темина С.Ю. Кейс-метод в педагогическом образовании: теория и технология реализации. Тематический сборник кейсов / С.Ю. Темина, И.П. Андриади. – М.: НОУ ВПО «МПСУ», 2014. – 202 с.

18. Терешко Н.В. Case-study: история и эволюция / Н.В. Терешко, В.С. Фокина // Электронный вестник Ростовского социально-экономического института. – 2016. – № 2. – С. 188–193.

19. Уразаева Г.И. Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников полиции: учебно-методическое пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2017. – 400 с.

20. Филимонова Н.В. Кейс-метод как инновационный метод обучения / Н.В. Филимонова, В.М. Прошлякова, А.Е. Горская, С.Е. Стирыгин, А.Е. Чернова // Справочник заместителя директора школы. – 2010. – № 9. – С. 40–47.

21. Ханин С.В. Использование кейс-метода как метода интерактивного обучения в преподавании курса «История органов внутренних дел» /

С.В. Ханин // Вестник Нижегородской академии МВД России. – 2013. – № 24. – С. 177–180.

22. Чудайкина Г.М. Особенности применения метода casestudy в преподавании иностранного языка в высшей школе / Г.М. Чудайкина, Н.Ю. Логинова, В.В. Костоварова // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2016. – № 10. – С. 66–72.

23. Шарыпова Н.В. Квест и кейс как элементы интерактивных технологий в современном биологическом обучении / Н.В. Шарыпова, Н.В. Павлова // Самарский научный вестник. – 2018. – Т. 7, № 1 (22). – С. 297–301.

24. Шмачилина-Цибенко С.В. Методы интерактивного обучения в преподавании педагогических дисциплин в вузах МВД / С.В. Шмачилина-Цибенко // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. – № 4 (59). – С. 80.

Учебное издание

**Новик Наталья Николаевна,**  
кандидат педагогических наук

**МЕТОД КЕЙСОВ  
В ПОДГОТОВКЕ ПЕДАГОГОВ  
ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Учебно-методическое пособие

Печатается в авторской редакции

Подписано в печать

Тираж

Усл.печ.л. 5

Формат 84X16 18

Типография КФУ

Казань, ул.Пр.Нужина 2