

**Шульгина Ирина Викторовна**

студентка

ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

## **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

***Аннотация:** статья посвящена теоретическим основам проблем управления конфликтами в ДОО. Автор подчеркивает, что существуют различные причины, которые являются источником межличностных конфликтов. В статье представлены зоны наиболее частых конфликтов.*

***Ключевые слова:** конфликт, педагоги дошкольных образовательной организации, конфликтологическая компетентность педагога ДОО, психолого-педагогические условия, модель.*

Интенсивные социальные, экономические и политические процессы, протекающие в нашем обществе, ставят качественно новые задачи в деле развития системы образовательных учреждений, которые нередко должны эффективно работать в условиях весьма жесткой конкуренции на рынке образовательных учреждений. В этих условиях особое значение приобретает личность руководителя образовательного учреждения, его психологическая готовность осуществлять свою профессионально-педагогическую и организационную деятельность в условиях быстро меняющегося социального заказа.

В таких сложных условиях, когда на руководителя образовательного учреждения действует одновременно целый спектр различных социально-психологических факторов, существенно важно найти оптимальные способы взаимодействия с членами педагогического коллектива. Проблема управления конфликтами, таким образом, приобретает особо важное значение и требует существенного повышения компетентности руководителя дошкольной образовательной

организации и его заместителей в вопросах профилактики конфликтов в организации.

Конфликт (conflict) в психологии – это появление двух или более сильных побуждений, которые не могут быть вместе разрешены. Конфликт существует при ситуации, когда ослабление одного мотивационного стимула включает усиление другого, и поэтому требуется новая регулировка. Часто конфликты являются неосознанными в том смысле, что человек не может четко определить источник стресса.

В общем виде под конфликтом понимается сложное многоуровневое явление, ключевым элементом которого является противоречие. В определениях конфликта также указывается и на то, что лежащие в основе этого явления противоречия между выявленными в них их субъектами трудноразрешимы и связаны с эмоциональными переживаниями. В зарубежной психологии существует традиция рассматривать конфликт как взаимоисключающие, несовместимые деятельности, цели, как несоответствие когнитивных структур, а также в рамках мотивационно-ориентационной концепции как отклонение от «нормы», выход из состояния равновесия.

Конфликт возникает не сразу. Вначале создается база конфликта (предконфликтная ситуация – затруднение в межличностных отношениях, которые могут не осознаваться). Конфликтной ситуацией называют такую ситуацию, в которой проявилась и осознана сторонами несовместимость действий одной стороны с нормами и ожиданиями с другой. Эти нормы могут быть официальными и неофициальными, относиться к любой сфере деятельности и взаимодействия (трудовые отношения, общение, порядок удовлетворения нерабочих потребностей и т. д.). Психологические нормы проявляются в первую очередь в установках и ожиданиях личности. Взаимодействуя с другими людьми личность, ожидает от них «должного» поведения по отношению к себе. Когда эти «законные» ожидания не оправдываются слишком явно, возникает конфликтная ситуация. При возникновении конфликтной ситуации в коллективе руководитель должен

стремиться ее разрядить или нейтрализовать с тем, чтобы она не вылилась в конфликт.

Сам конфликт отличается от конфликтной ситуацией наличием реальных действий, при помощи которых стороны пытаются отстоять и утвердить свои собственные идеалы и установки. Обязательным атрибутом конфликта являются эмоционально негативные отношения одной личности к другой, наличие чувств, разобщающих людей (гнев, обиды, возмущения, антипатии, ненависти и т. п.).

Выделяют три основных вида конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповой.

Типичные межличностные конфликты – это столкновение между желанием и долгом, желанием и возможностями, долгом и возможностями, а также между разнонаправленными одинаково сильными мотивами. Наличие внутриличностных конфликтов – нормальное явление. Разрешение конфликтов способствует личностному развитию. Однако глубокий не разрушающийся внутриличностный конфликт приводит к невротическим нарушениям личности. Отсутствие внутриличностных конфликтов характерно для маленьких детей, примитивных личностей, правонарушителей, которые реализуют свое любое возникшее желание.

Существует тенденция перерастания межличностных конфликтов в межгрупповые. В современных условиях частыми становятся конфликты между группами людей, различающихся по профессиональному, национальному, территориальному признаку и по принадлежности к различным общественным организациям.

Межличностные конфликты могут быть порождены различными причинами. Условно их объединяют в три группы: организационные, личностные, поведенческие.

Объективная ситуация, личность, общение – вот три возможных источника конфликтов. Степень их осознания, контроля бывает различной. В целом же ситуация (то есть содержание, задачи и условия деятельности и взаимодействия

людей) обычно более осязаема, управляема и независима от людей, чем их взаимоотношения и особенности самосознания, самоконтроля.

К организационным причинам конфликтов относят, прежде всего, ослабление функциональной взаимозависимости членов коллектива, или, иными словами, большую разобщенность между людьми. Она встречается там, где имеет место слабая организация труда, где не уточнены задачи и функции сотрудников, где отсутствуют перспективы роста, где недостаточно продуманы оценки труда членов коллектива, где информация, важная для работы поступает несвоевременно.

При исследовании конфликтов среди наиболее частых причин этой группы отмечают следующие: плохая организация труда; неудовлетворительная квалификация работника; отсутствие единства в требованиях; необъективность в оценке работы; предъявление невыполнимых требований; непоследовательность и нечеткость в требованиях; превышение власти; недостатки в распределении премий, жилья, почасовой нагрузки педагогов и т. д.

Личностные причины конфликтов нередко коренятся в предрасположенности человека к конфликтам, которая имеет либо ситуативные, либо характерологические предпосылки.

Ситуативные предпосылки – это такие психические состояния человека, в которых он более склонен к конфликтному реагированию. К ним относятся такие состояния, как неудовлетворенность актуальной потребности, чувство неопределенности, неуверенности, утомленности, повышенная возбудимость, недостаточная или искаженная информированность, состояние внушаемости и т. д.

К характерологическим предпосылкам конфликта следует отнести те черты характера, которые предрасполагают к столкновению с окружающими, вызывают отрицательные отношения к человеку: чувство антипатии, противодействия. Такими чертами являются: нетерпимость к недостаткам других, пониженная самокритичность, импульсивность, несдержанность в чувствах, склонность к агрессивному поведению, к подчинению других, невнимания к людям, корыстолюбие, эгоизм. Человек также может стать источником конфликтов, если его

направленность, ценности несовместимы с ценностями, интересами и целями коллектива. Таким образом, предпосылками межличностных конфликтов могут быть не только социально-психологические, но и нравственные, мировоззренческие качества, направленность личности.

Выявлены следующие личностные причины конфликтов: нежелание считаться с мнениями и интересами других; нежелание помочь коллегам; стремление переложить свои обязанности на других; недобросовестность, недисциплинированность сотрудников; излишнее стремление к личной материальной выгоде; безразличие к потребностям других.

Третья группа причин межличностных конфликтов – поведенческие. При исследованиях были отмечены следующие особенности поведения, явившиеся причинами конфликтов: грубость, бестактность, неумение воспринимать критику, высокомерие, заносчивость, наушничество, передача сплетней. Источник их всех – низкий уровень культуры общения.

Опыт показывает, что наиболее частыми являются конфликты в сложных коллективах, включающих работников со специфическими, но тесно взаимосвязанными функциями, что порождает трудности в координации их действий и отношений как в сфере деловых, так и в сфере личных контактов. К числу таких коллективов относится и педагогический коллектив.

Для наиболее глубокого изучения конфликтов ДОО нужно выделить зоны наиболее частых конфликтов: воспитатель – администрация; воспитатель – методист (старший воспитатель); методист (старший воспитатель) – заведующий; родитель – заведующий; воспитатель – родитель; воспитатель – воспитатель; воспитатель – ребенок; ребенок – ребенок.

В своих исследованиях Л. Григорович выявила, что на первом месте стоят конфликты взрослых. Можно предположить, что воспитателям не хватает в первую очередь знаний общей психологии. Они оказываются не в состоянии соотносить предъявляемые к ним требования администрации и родителей со своими обязанностями, предотвратить назревающий конфликт или выйти из него. Многие не способны организовать детское бесконфликтное общение, научить

каждого ребенка мотивировать свои действия перед другими детьми, добиваться своего не любой ценой, а в разумных пределах, научит компромиссному поведению в конфликтных ситуациях, когда взрослый является непосредственным участником.

### ***Список литературы***

1. Анцупов А.Я. Введение в конфликтологию / А.Я. Анцупов, А.А. Малышев. – М.: Изд-во МАУП, 2006. – 551 с.
2. Абрамова Г.С. Возрастная психология: уч. пособие для вузов / Г.С. Абрамова. – М.: Аспект Пресс; Деловая книга, 2000. – 823 с.
3. Бодалев А.А. Формирование понятия о другом человеке как личности. – М., 2002.
4. Татаринцева Н.Е. Управление конфликтными ситуациями в дошкольной образовательной организации / Н.Е. Татаринцева, Ю.В. Онучина // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2015. – №4. – С. 155–159.
5. Чумичева Р.М. Управление дошкольным образованием / Р.М. Чумичева, Н.А. Платохина. – М.: Академия, 2011.