

**Безматерных Оксана Алексеевна**

заместитель заведующего

МБДОУ «Д/С №183»

г. Иркутск, Иркутская область

**Безматерных Алина Олеговна**

старший преподаватель

ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет путей сообщения»

г. Иркутск, Иркутская область

## **МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ДОШКОЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

*Аннотация: в статье исследуется актуальная проблема современного дошкольного образовательного учреждения – конфликт. В первую очередь рассматривается теоретический аспект конфликтов. Представлена понятийная схема, характеризующая сущность конфликта. Отражена специфика конфликтов в дошкольном образовательном учреждении. Описываются основные причины возникновения конфликтов в подобных учреждениях, а также представлены основные позиции по управлению конфликтами, описаны проблемы, с которыми возможно столкнуться в управлении конфликтами. В заключении статьи даны рекомендации по управлению конфликтами.*

*Ключевые слова:* конфликт, педагогический конфликт, конфликтная ситуация, методы разрешения конфликтов, управление конфликтами.

Рассматривая данную тему, хотелось акцентировать внимание на словах Амели Нотомб «Взрослые смеются над детьми, которые в своё оправдание ноют: «Он первый начал». Но взрослые конфликты начинаются точно так же...».

Общение людей можно охарактеризовать интенсивным и напряженным. На настоящее время бытует мнение, что даже в дошкольные образовательные учреждения с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но и даже желательны. В процессе конфликта происходит выявление и оценка

разнообразных точек зрения, что в будущем может являться направлением совершенствования деятельности ДОУ.

Руководителям и педагогам дошкольных образовательных учреждений не хватает конфликтологической культуры, не хватает достаточного объема знаний о конфликтах, о методах их разрешения.

Изучению проблемы конфликтов в организациях посвящены труды отечественных и зарубежных ученых, среди которых А.Я. Анцупов, Ф.М. Бородкин, Г.И. Козырев, Н.В. Гришина, А.Г. Здравомыслов, Н.Н. Обозов, С.М. Емельянов, Б.И. Хасан, В. Зигерт, Л. Ланг, У. Мастенбрук, Х. Корнелиус, Ш. Фэйр, Р. Фишер, У. Юри.

Чтобы управление конфликтами было эффективным необходимо:

1. Осознавать причину возникновения.
2. Определить тип и вид.
3. Прогнозировать возможные последствия.
4. Выбор эффективного метода его разрешения.

В научной литературе не имеется единого общепринятого определения понятия «конфликт». Сущность конфликта отражается в его характеристиках: структуре, динамике, функции и управлении конфликтом, что отображено на рисунке 1).

В общем понимании конфликт представляет собой острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах и т. п., который может возникать в процессе социально-трудовых взаимоотношений.

В рамках данной темы возможно рассмотреть такое понятие как преподавательский конфликт [2]. Данный конфликт образуется в результате профессионального и межличностного взаимодействия соучастников учебно-воспитательного процесса и представляет собой форму проявления обострившихся субъектных противоречий. Подобные противоречия формируют негативный возбудимый фон общения, но предполагают конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин.

Преподавательский конфликт как вариация инцидентов, делает акцент на:

2 <https://interactive-plus.ru>

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

- сферу его протекания (учебно-воспитательный процесс);
- особенность субъектов (педагоги – дети, педагог – педагог, педагог – руководитель, педагог – родитель);
- эмоциональный фон протекания.



Рис. 1. Понятийная схема, характеризующая сущность конфликта

В дошкольном образовательном учреждении конфликтные ситуации возникают по [3]:

1. Объективным причинам: например, неквалифицированный педагогический состав.
2. Субъективным причинам, проявляющиеся со стороны родителей воспитанников и воспитателей (например, неоправданно позитивные или неоправ-

данно негативные ожидания родителей от дошкольного учреждения, воспитатель проявляет власть, чрезмерный контроль со стороны воспитателя, поучения, страхи родителей).

Актуальным вопросом в современном мире является разработка путей повышения работы образовательных организаций. Дошкольное образование не остается без внимания в данном вопросе.

Ключевым критерием обеспечения реализации рассматриваемого вопроса является высокий уровень профессиональной деятельности педагогического сотрудника. На рисунке 2 представлены условия, которые необходимо учитывать при деятельности педагога.



Рис. 2. Условия, формирующие продуктивную работу педагога

В представленной схеме наблюдается условие «управление конфликтами в ДОУ». Это связано прежде всего с активизацией человеческого фактора.

Организационные условия ДОУ ориентируются на формирование благоприятных и конструктивных отношений между педагогами и руководителями, а также администрацией ДОУ, педагогами и родителями воспитанников.

Причины возникновения конфликтов между представителями ДОУ и родителями воспитанников весьма разнообразные: несоответствие целей, недостаточная информированность сторон, некомпетентность, низкая культура поведения и т. п. Подобные отношения выстраиваются на таких принципах, как:

- преодоление стереотипов мышления и привычных способов деятельности;
- самоконтроль в эмоциях (эмоциональный интеллект);

---

- устранение эмпатии.

Наблюдая за современным педагогом дошкольного образовательного учреждения, можно прийти к выводу, что взаимоотношения «педагог-родитель» развиваются по типу «руководитель-подчиненный». При этом педагог занимает позицию обвинителя. На давление со стороны педагога родители отвечают сопротивлением, а также проявлением агрессии.

Другой причиной противоборства в рассматриваемых взаимоотношениях это неумение выслушать. Каждый родитель по-своему знает, как «правильно» воспитывать ребенка. Но в рамках ДОУ применяются методы, которые имеют научность. Концепции воспитания детей ДОУ и родителей, как правило, противоречат друг другу.

Плохая информированность родителей также может спровоцировать конфликт. При опросе педагога дошкольного образовательного учреждения с какими сложностями встречаются в профессиональной деятельности, большой процент ответов, что «не знают, как работать с родителями». Имеется у педагогов страх перед родителями, особенно у молодого специалиста. Страх формируется из-за:

- конкуренции в воспитании;
- тотального контроля со стороны родителей за трудовой деятельностью педагога;
- неумения правильно и в нужном контексте доносить информацию;
- неумения контролировать эмоциональное состояние;
- неуверенности в себе и своем профессионализме;
- малого опыта и т. п.

В настоящее время, говоря о конфликтах в ДОУ, необходимо отметить нехватку элементарной конфликтологической культуры. У представителей ДОУ отсутствует необходимый объем знаний о конфликтах, а также о методах их разрешения. Большинство руководителей ДОУ и педагоги предпочитают решать конфликтную ситуацию через силовые методы, игнорируя конструктивные методы, которые приводят к ситуации «выигрыш-выигрыш».

Но нельзя и упускать из внимания тот факт, что родители также могут формировать причины конфликта. Проблемы могут проявляться, если родители не соотнесли режим детского сада и ражим ребенка дома. Неадекватная и даже агрессия на синяки и царапины у ребенка и как следствие обвинения воспитателей в том, что «недосмотрели». Данное поведение родителей формирует у ребенка негативное восприятие детского сада.

Исходя из выше сказанного можно определить основные типы конфликтов в дошкольном образовательном учреждении:

1. Конфликты, которые являются реакцией в учреждении при достижении основных целей деятельности.
2. Конфликты, которые являются реакцией на сопротивление достижения личных целей педагогических сотрудников в рамках совместной трудовой деятельности.
3. Конфликт, как реакция на поведение сотрудников, которое не соответствует социальным нормам совместной трудовой деятельности.
4. Межличностные конфликты, обусловленные несовместимостью индивидуальных психологических характеристик.

Существуют характерные черты, которые наблюдаются у персонала, втягивающие в конфликтные ситуации, а именно:

- стремление в доминировании;
- принципиальность;
- прямолинейность в высказываниях и суждениях;
- необъективная оценка поступков и действий коллег;
- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции в жизни коллектива, явно тормозящие его развитие;
- стремление сказать правду в глаза, вмешательство в личную жизнь;
- излишняя настойчивость;
- необъективная оценка своих возможностей и способностей, особенно их переоценка;
- неуместная инициатива.

Важную роль в управлении конфликтами в педагогическом коллективе дошкольного образовательного учреждения играют следующие факторы [1]:

- адекватность отражения конфликта;
- открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;
- создание климата взаимного доверия и сотрудничества;
- определение существа конфликта.

Для правильного управления конфликтом необходимо провести тщательный анализ сложившейся ситуации и коррекции эмоционального состояния конфликтующих, их отношений друг с другом. Отрицательные эмоции увеличивают субъективизм партнера и мешают ему непредвзято посмотреть на создавшуюся ситуацию.

Далее необходимо осуществить поиск различных путей разрешения конфликта в данной ситуации, и выбор из них наиболее конструктивных, то есть оптимальных: с одной стороны, соответствующих интересам дела, с другой, налаживание благоприятных межличностных отношений.

В ряде случаев, когда эмоциональная неприязнь конфликтующих неглубока и имеет место деловая заинтересованность в разрешении конфликта, целесообразна совместная деятельность участников конфликта по устраниению затруднений.

После общего рассмотрения этапов разрешения конфликтов целесообразно более подробно остановиться на конкретных методах разрешения конфликтов [1].

Существуют различные прямые методы разрешения конфликтов: индивидуальная беседа, групповая беседа (дискуссия), привлечение других лиц, организационные меры и административные воздействия.

В ДОУ складываются различные ситуации, но воспринимать их нужно в эмоционально стабильном состоянии, не усугубляя ее.

### ***Список литературы***

1. Бутаева М.С. Психолого-педагогические условия профилактики и разрешения конфликтов в образовательной организации / М.С. Бутаева // NovaInfo.Ru. – 2017. – Т. 2. №60. – С. 420–424.
2. Даниленко, С.В. Педагогические конфликтные ситуации, технологии их разрешения / С.В. Даниленко // Молодой ученый. – 2014. – №7. – С. 500–502.
3. Коренева А.А. Профилактика конфликтов между педагогами и родителями в дошкольной образовательной организации / А.А. Коренева // Молодой ученый. – 2018. – №19 (205). – С. 218–222.