СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ
**1.     КЛАССИФИКАЦИЯ И ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ**

1.1.ОБЪЕКТИВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ
1.2. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ
1.3. СТАДИИ ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТОВ
1.4. **ФАЗЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА**
**2. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**
2.1. **ВЫХОДЫ ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И КОНФЛИКТА**

**3. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИНА ПРИМЕРЕ МДОУ № 149**

3.1 ОБЪЕКТИВНЫЕ И СУБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ.

3.2ВОСПИТАТЕЛЬ И ЕГО ПРОБЛЕМЫ.

3.3. ПУТЬ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ВОСПИТАТЕЛЕМ И РОДИТЕЛЕМ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**ВВЕДЕНИЕ.**

* Взрослые смеются над детьми, которые в своё оправдание ноют : «Он первый начал».

 Но [взрослые](http://citaty.info/tema/vzroslye) конфликты начинаются точно так же.

[Амели Нотомб](http://citaty.info/man/ameli-notomb)

Появившись с первыми человеческими сообществами, конфликтные

явления проявлялись повседневно. Длительное время конфликты не

исследовались наукой. Со временем менялись условия жизни, видоизменялись и конфликты. Иными становились их физические, экономические и социальные последствия. Изменялось и отношение к ним общественной мысли. В Средние века и в Новое время учеными предпринимались попытки осмыслить сущность этого явления.

 Первые, дошедшие до нас исследования рассматриваемой проблемы

относятся к V11-V1 вв. до н.э. Китайские мыслители того времени полагали,

что источник развития всего существующего – во взаимоотношениях присущих материи положительных (янь) и отрицательных (инь) сторон, находящихся в постоянном противоборстве и приводящих к конфронтации их носителей. Многиеттученые тех времен пытались вскрыть причину такого конфликта, как война. Гераклит считал войну отцом и царем всего сущего. Платон (428-348 г. До н.э.) рассматривал её как величайшее зло.

 Традиции накопления конфликтологических идей имеют

многовековую историю. Первые целостные концепции конфликта появились на рубеже Х1Х – ХХ вв. Идеи согласий и конфликта, мира и насилия всегда были одни из главных в религиозных течениях. Тема борьбы добра со злом представлена в произведениях культуры и искусства. Обычное сознание также является мощным источником конфликтологических идей, отражением отношения людей к конфликтам разного уровня. В настоящее время многими учеными высказывается предположение о том, что возможно, XXI век поставит человечество перед альтернативой: либо он станет веком конфликтологии, либо он будет последним веком в истории цивилизации.

 Конфликты в ХХ в. стали основной причиной гибели людей. Две мировые войны, более 200 крупномасштабных войн, локальные военные конфликты, убийства, самоубийства – все эти виды конфликтов по самой приближенной оценке унесли до 300 млн. человеческих жизней. Внутриполитическая борьба является одним из решающих факторов развития большинства государств. Конфликты в организациях нередко оказывают определяющее влияние на качество их деятельности. Согласие в семье и с самим собой выступает важнейшим условием счастливой жизни каждого человека.

 Конфликтология, как относительно самостоятельная наука в России

существует с начала 90 – х годов. С 1924 по 1994 г.г. включительно

опубликовано более 311 книг, монографий, брошюр, 1712 статей в журналах, сборниках, книгах. К началу 1998 г. в стране защищено 22 докторских и 203 кандидатских диссертации.

Конфликты являются вечным спутником нашей жизни. И потому даже самая последовательная политика гуманизации на предприятиях и в учреждениях и лучшие методы управления не защитят от необходимости жить в условиях конфликтов.

 Организация является основной ячейкой в социальной структуре современного общества. Социальная жизнь людей протекает в составе тех или иных организаций: производственных, финансовых, коммерческих, научных, образовательных и общественных.

На современном этапе существует точка зрения, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но и желательны. Конечно, конфликт не всегда имеет положительный характер. В некоторых случаях он может мешать удовлетворению потребностей отдельной личности и достижению целей организации в целом. Но зачастую конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, большее число альтернатив. Это делает процесс принятия решений группой более эффективным, дает людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти. Роль конфликта, в основном, зависит от того, насколько эффективно им управляют.

 Детский сад – это государство в государстве, со своей иерархией и законами. В тот момент, когда ваш малыш впервые переступает порог дошкольного образовательного учреждения, вы вместе с ним входите в коллектив и должны принять некоторые особенности содержания малышей в детском саду.

Детский сад – это не сказочный дом, где в каждой группе по две Мери Поппинс, и заведующая садиком отнюдь не «Золотая рыбка», это такие же люди, и требовать от них, естественно, следует лишь возможного.

В настоящее время наблюдается определенный дефицит теоретических исследований в области социологии конфликта. При большом количестве публикаций, посвященных конкретно-прикладным аспектам конфликтологии, практически нет работ, в которых бы анализировались глубинные причины конфликтов и их влияние на жизни общества в целом и индивида и частности. Вместе с тем, проблематика конфликта носит сугубо прикладной характер. Она пользуется широким спросом при решении вполне конкретных ситуаций, в которых наблюдается столкновение интересов двух или большего числа сторон. Чтобы найти оптимальное решение, нужно обладать знанием того, как развиваются такого рода конфликты. Столкновение точек зрения, мнений, позиций - очень частое явление производственной и общественной жизни. Чтобы выработать верную линию поведения в различных конфликтных ситуациях, очень полезно знать, что такое конфликты и как люди приходят к согласию. Знание конфликтов повышает культуру общения и делает жизнь человека не только более спокойной, но и более устойчивой в психологическом отношении.
 С практической точки зрения актуальность работы не менее значительна. В настоящее время руководителям детских садов ,и не только, не хватает элементарной конфликтологической культуры, не хватает знаний о конфликтах, о путях их мирного решения. Многие руководители предпочитают решать возникающие конфликтные ситуации силовыми методами, даже не догадываясь, что есть мирные и конструктивные методы выхода из конфликта, приводящие к ситуации «выигрыш – выигрыш».
 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, X. Корнелиус, Ш. Фэйр, Р. Фишер, У. Юри.

Чтобы управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения, типы, виды, возможные последствия для того, чтобы использовать наиболее эффективные методы его разрешения. Поэтому субъекты социального управления в зависимости от отношения к конкретной социальной системе могут целенаправленно воздействовать на динамику происходящих в ней конфликтов в соответствии со своими интересами.

 Методологическую основу исследования составляют фундаментальные научные труды отечественных и зарубежных психологов, социологов и конфликтологов, представляющих методологию анализа конфликтных ситуаций в организации.

**1.КЛАССИФИКАЦИЯ И ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ**

В современных условиях, когда общение людей становится более интенсивным и напряжённым, возрастает роль науки по преодолению конфликтов - конфликтологии.

   Конфликтология включает в себя изучение возникновения, развития и протекания различных конфликтов: от конфликтов в абстрактных системах до конфликтов между социальными группами и отдельными людьми.

   В научной литературе нет единого общепризнанного определения понятия "конфликт".

   Конфли́кт — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

 Понятийная схема, характеризующая **сущность конфликта** должна охватывать четыре основные характеристики: *структуру, динамику, функции и управление конфликтом.*

 В **структуре** конфликта выделяют:

объект (предмет спора);

субъекты (отдельные индивиды, группы, организации);

условия протекания конфликта;

масштаб конфликта (межличностный, локальный, региональный, глобальный);

стратегии и тактики поведения сторон;

исходы конфликтной ситуации (последствия, результаты, их осознание).

Всякий реальный конфликт представляет собой сложный динамический процесс, включающий следующие **основные стадии**:

**1.Предметная ситуация**— возникновение объективных причин конфликта

**2.конфликтное взаимодействие** — инцидент или развивающийся конфликт

**3.разрешение конфликта**(полное или частичное).

Конфликт, независимо от его природы, выполняет ряд [**функций**](http://www.grandars.ru/college/psihologiya/funkcii-konflikta.html), среди которых наиболее важными являются:

* **диалектическая**— служит для выявления причин конфликтного взаимодействия;
* **Конструктивная**— вызываемое конфликтом напряжение может быть направлено на достижение цели;
* **деструктивная** — появляется личностная, эмоциональная окраска взаимоотношений, которая мешает решению проблем.

**1.1.ОБЪЕКТИВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.**

1. Участники конфликта. В любом конфликте основными действующими лицами являются люди. Кроме того, они могут образовывать различные группировки и социальные группы.

Противоборствующие стороны -- ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит из конфликта, то он прекращается. Если в межличностном конфликте один из участников заменяется новым, то и конфликт изменяется, начинается новый конфликт.

2. Предмет конфликта. Предмет конфликта -- это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

3. Объект конфликта. Объект находится глубже и является ядром проблемы, центральным звеном конфликтной ситуации. Поэтому иногда его рассматривают как причину, повод к конфликту.

4. Микро- и макросреда. При анализе конфликта необходимо выделять такой элемент, как условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, т. е. микро- и макросреду, в которой возник конфликт.

Кардинальным (принципиальным) значением в вопросе разрешения конфликта является выбор стратегии выхода из него, что зависит от различных факторов: личностные особенности оппонента, уровень нанесенного ущерба, статус оппонента, возможные последствия и т.п.

**1.2.ВИДЫ КОНФЛИКТОВ.**

Сначала давайте разберемся, что такое классификация конфликта.

Классификация – научный метод, заключающийся в разъединении всего множества объектов и последующем их объединении в группы на основе какого- либо признака. Классификация конфликтов необходима сравнительного изучения их существенных признаков, связей, отношений, функции и т.п.

В современной литературе существует множество классификаций конфликтов по различным основаниям.

1. **Так А.Г. Здравомыслов дает классификацию уровней конфликтующих сторон:**

Междиндивидуальные конфликты

Межгрупповые конфликты и их типы:

группы интересов

группы этнонационального характера

группы, объединенные общностью положения;

конфликты между ассоциациями

внутри и межинституциональные конфликты

конфликты между государственными образованиями

конфликты между культурами или типами культур

**Р. Дарендорф дает одну из наиболее широких классификаций конфликтов.**

*Мы приведем данную классификацию, указав в скобках типы конфликтов:*

По источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации).

По социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или конструктивные, разрушительные или деструктивные).

По масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, и мегаконфликты).

По формам борьбы (мирные и немирные).

По особенностям условий происхождения (эндогенные и эксогенные).

По отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, ложный, латентный).

По использованной сторонами тактики (сражение, игра, дебаты).

**А. В. Дмитров дает несколько классификацией социальных конфликтов по разным основаниям.**

 К конфликтам по сферам автор относит: экономические, политические, трудовые, социального обеспечения, образования, образования и пр.

**Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту:**

внутренние (личностные конфликты);

внешние (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).

 **5. В психологии принять также выделять: мотивационные, когнитивные, ролевые и пр. конфликты.**

К. Левин относит мотивационные конфликты (мало, кто удовлетворен работой, многие не верят в себя, испытывают стрессы, перегрузки на работе) в большей мере, к внутриличностным конфликтам. Л. Берковиц, М. Дойч, Д. Майерс описывают мотивационные конфликты как групповые. Когнитивные конфликты также в литературе описаны как с позиций внутриличностных, так и межгрупповых конфликтов.

Ролевые конфликты (проблема выбора одного из нескольких возможных и желаемых вариантов): внутриличностные, межличностные и межгрупповые чаще всего проявляются в деятельностной сфере. Но чаще всего в психологической литературе описываются три вида конфликтов: на внутриличностном уровне, на межличностным и межгрупповом.

Ф. Лютенс выделяет **3 типа внутриличностных конфликтов:** конфликт ролей; конфликт, вызванный фрустрацией, конфликт целей.

**Межгрупповые конфликт** — это, как правило, конфликты интересов групп в производственной сфере.

Межгрупповые конфликты порождаются чаще всего борьбой за ограниченные ресурсы или сферы влияния в рамках организации, которая состоит из множества формальных и неформальных групп, имеющих совершенно различные интересы. Такое противостояние имеет разные основы. Например, профессионально-производственная (конструкторы- производственники-финансисты), социальная (рабочие-служащие — руководство) или эмоционально-поведенческие ("лентяи" — "работяги").

Но самыми многочисленными являются **межличностные конфликты**. В организациях они проявляется по-разному чаще всего в виде борьбы руководства за всегда ограниченные ресурсы. 75-80% межличностных конфликтов порождается столкновением материальных интересов отдельных субъектов, хотя внешне это проявляется как несовпадение характеров, личных взглядов или моральных ценностей. Это коммуникационные конфликты. Аналогичными являются конфликты между личностью и группой. Например, столкновение руководителя с единым фронтом подчиненных, которым не по нраву крутые дисциплинарные меры начальника, направленные на "завинчивание гаек".

 **6. Виды конфликтов по характеру:**

объективные, связанные с реальными проблемами и недостатками;

субъективные, обусловленные различных оценок тех или иных событий и поступков.

**7. Виды конфликтов по последствиям:**

конструктивные, предполагающие рациональные преобразования;

деструктивные, разрушающие организацию.

 **8**. Выделяют конфликты **по степени их реакции на происходящее**:

 быстротекущие конфликты - отличаются большой эмоциональной окрашенностью, крайними проявлениями негативного отношения конфликтующих. В основе таких конфликтов чаще всего лежат особенности характера, психического здоровья личности;

 острые длительные конфликты - возникают в тех случаях, когда противоречия достаточно устойчивые, глубокие, труднопримиримые. Конфликтующие стороны контролируют свои реакции и поступки.

 слабовыраженные вялотекущие конфликты - характерны для противоречий, носящих не очень острый характер, либо для столкновений, в которых активна только одна из сторон; вторая стремится обнаружить четко свою позицию или избегает, по мере возможности, открытой конфронтации.

 слабовыраженные быстропротекающие конфликты - наиболее благоприятная форма столкновения противоречий, однако легко спрогнозировать конфликт можно только в том случае, если он был единственный

**1.3.СТАДИИ ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТОВ.**

1.Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Возникать конфликтная ситуация может из-за разногласий субъектов социального взаимодействия и являться предпосылкой конфликта.
2.Осознание объективной конфликтной ситуации хотя бы одним из участников. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, грубые и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, уменьшение контактов с ним и т. д.
3 Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит в наступление (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом понимает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные шаги против инициатора конфликта.
4. Развитие открытого конфликта. На этой стадии участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают свои требования
5.Разрешение конфликта. В зависимости от сути конфликта, разрешение его может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, разъяснение и т.п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя)
 **1.4. ФАЗЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА**

Выделяют две фазы развития конфликта: конструктивную и деструктивную.

Для **конструктивной фазы конфликта** характерна неудовлетворенность собой, оппонентом, беседой, совместной деятельностью. Она проявляется, с одной стороны, в стиле ведения разговора — повышенном эмоциональном тоне речи, упреках, оправданиях, игнорировании реакции партнера, а с другой — в неречевых характеристиках поведения: уходе от разговора, прекращении совместной деятельности или ее нарушении, замешательстве, внезапном увеличении дистанции с партнером по общению, принятии закрытой позы, отведении взгляда, неестественности мимики и жестикуляции.

При этом беседа остается в рамках делового обсуждения, разногласия не принимают необратимого характера, оппоненты контролируют себя.

**Деструктивная фаза** конфликта начинается тогда, когда взаимная неудовлетворенность оппонентов друг другом, способами решения вопроса, результатами совместной деятельности превышает некий критический порог и совместная деятельность или общение становятся неконтролируемыми.

Эта фаза может иметь две стадии. Первая психологически характеризуется стремлением завысить свои возможности и занизить возможности оппонента, самоутвердиться за его счет. Она связана также с необоснованностью критических замечаний, с пренебрежительными репликами, взглядами, жестами в сторону оппонента. Эти реакции воспринимаются последним как личные оскорбления и вызывают противодействие, т. е. ответное **конфликтное поведение.**

Если конфликтующие не меняют тактику взаимоотношений, то такие столкновения становятся систематическими, а негативизм субъектов все более упорным. Возникает хронический конфликт, характеризующий вторую стадию деструктивной фазы.

**2.УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ.**

Чтобы эффективно управлять конфликтами менеджеру необходимо:

* определить его вид конфликта
* его причины
* его особенности,
* а затем применить необходимый для данного типа конфликта способ разрешения.

***Главной задачей управления внутриличностным конфликтом может быть:***

если это конфликты целей, то главные усилия менеджеров должны быть направлены на достижение совместимости личных и организационных целей.

если это конфликт ролей, то следует учитывать их тип (конфликт личности и связанных с ролью ожиданий; конфликт может возникнуть и тогда, когда существуют различные требования к ролям, которые человек должен играть одновременно).

***Способов разрешения внутриличностных конфликтов*** существует много: компромисс, уход, сублимация, идеализация, вытеснение, переориентация, коррекция и т.д. Но вся сложность состоит в том, что самому человеку очень трудно констатировать, выявить и управлять внутриличностным конфликтом. Они очень хорошо описаны в научный литературе, на практике самостоятельно их разрешить очень сложно.

Межличностные конфликты охватывают практически все сферы человеческих отношений.

***Управление межличностными конфликтами*** можно рассматривать в двух аспектах — внутреннем и влиянием.

 Внутренний аспект связан с некоторыми индивидуальными качествами самой личности и навыками рационального поведения в конфликте.

Внешний аспект отражает управленческую деятельность со стороны руководителя по отношению к конкретному конфликту.

В процессе управления межличностными конфликтами следует учитывать на разных этапах управления ([прогнозирование](http://www.grandars.ru/college/psihologiya/prognozirovanie-konflikta.html), предупреждение, регулирование, разрешение) причины, фактора, взаимные симпатии и антипатии. Существует два основных способа их разрешения: административный или педагогический.

Слишком часто конфликты, возникающие, например, между начальником и подчиненным, сотрудником или клиентом, либо перерастают в борьбу, либо уход. Ни тот, ни другой вариант не являются эффективным способом управления конфликтом. Психологи и социологи предлагают еще несколько вариантов поведения личности в конфликте. Широкое распространение в конфликтности получила, разработанная К. Томасом и Р. Киллменом двухмерная модель поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны. Участники конфликта, анализируя свои интересы и интересы соперника, выбирают 5 стратегий поведения (борьба, уход, уступки, компромисс, сотрудничество).

Групповые конфликты менее распространены в практике, но они всегда более масштабны и тяжелы по своим последствиям. Менеджеру важно знать, что причины, возникающие между личностью и группой, конфликтов связаны:

с нарушением ролевых ожиданий

с неадекватностью внутренней установки статусу личности

с нарушением групповых норм

Чтобы эффективно управлять конфликтом “личность-группа”, нужно произвести анализ по этим параметрам, а также выявить форму его проявления (критика, санкции группы и т.п.)

Конфликты типа “группа-группа”, характеризуется своим многообразием и своими причинами их появления, а также отличительными формами их проявления и протекания (забастовки, митинги, встречи, переговоры и т.п.).

На разных этапах управления межгрупповыми конфликтами (прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение) имеется свое содержание управленческих действий, они будут различаться. Такое различие мы можем наблюдать, например, при разрешении конфликта:

* Конфликт типа “личность-группа” разрешается двумя способами: конфликтующая личность признает свои ошибки и исправляет их; конфликтующая личность, интересы которой не могут быть приведены в состояние конгруэнтности с интересами группы, уходит их нее.
* Конфликт типа “группа-группа” разрешается или организацией переговорного процесса, или заключением договора в согласовании интересов и позиций конфликтующих сторон.

С практической точки зрения проблема регулирования отношений формируется как задача изменения стереотипов поведения. Как считает Г.М. Андреева, должна происходить замена одних — деструктивных — другими, более конструктивными.

**2.1.ВЫХОДЫ ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И КОНФЛИКТА.**

Следует различать **конфликтные ситуации и конфликты**.

Конфликтная ситуация — это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов. Конфликтная ситуация бывает при дискуссии, споре. Спор — это такая дискуссия, когда ее участники не просто обсуждают проблему, а «кровно» заинтересованы в ее решении в свою пользу при несогласии другой стороны.

 Однако для спора, как и для дискуссии, характерным является уважение обеими сторонами друг друга, проявление ими такта.

В конфликтной ситуации надо придерживаться нескольких правил, к которым относятся:

•ограничение предмета спора; неопределенность и переход от конкретного вопроса к общему затрудняют достижение согласия;

•учет уровня знаний, компетентности в данном вопросе противоположной стороны; при большой разнице в уровне компетентности спор или дискуссия будут малопродуктивными, а при упрямстве малокомпетентного спорщика они могут перерасти в конфликт;

•учет степени эмоциональной возбудимости, выдержанности противоположной стороны; если участники спора легко эмоционально возбудимы, обладают упрямством, спор неизбежно перерастет в конфликт;

•осуществление контроля за тем, чтобы в пылу спора не перейти на оценку личностных качеств друг друга.

При несоблюдении этих правил спор перерастает в конфликт.

**Исходы конфликтных ситуаций**

Исходы конфликтных ситуаций могут быть разными: предупреждение конфликта, уход от конфликта, его сглаживание, приход к компромиссу, возникновение конфронтации, принуждение.

 Уход от конфликта как способ разрешения конфликтной ситуации — это уход от разрешения возникшего противоречия со ссылкой на недостаток времени, на неуместность, несвоевременность спора и т. д. Этот способ следует использовать, чтобы не довести разговор до конфликта. Однако такой исход — это просто откладывание разрешения конфликтной ситуации. Обвиняемая сторона избегает открытого столкновения, дает противоположной стороне «остыть», ослабить психическое напряжение, обдумать свои претензии .

 Сглаживание конфликта **—** это согласие с претензиями, но «только на этот момент». «Обвиняемый» старается таким способом успокоить партнера, снять эмоциональное возбуждение. Он говорит, что его не так поняли, что нет особых причин для конфликта, что он что-то не сделал из-за неожиданно появившихся новых обстоятельств. Однако это не значит, что он принял претензии и осознал суть конфликта. Просто в данный момент он проявляет согласие, лояльность.

Сглаживание не может бесконечно спасать положение, но, используемое редко и не по одному и тому же поводу, позволяет снять в данный момент напряженность в отношениях. Однако через некоторое время маневр «обвиняемого» обнаружится и на него снова посыпятся упреки: «Обещал, но снова все то же самое…»

Поэтому такая тактика плоха тем, что может подорвать доверие партнера.

 Компромисс— это принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения путем открытого обсуждения мнений и позиций. Компромисс исключает принуждение в одностороннем порядке к одному единственному варианту, а также откладывание разрешения конфликта. Его преимущество состоит во взаимной равности прав и обязанностей, принятых каждой стороной добровольно, и открытости

претензий друг к другу.

Конфронтация — это жесткое противостояние сторон друг другу, когда ни одна из них не принимает позицию другой. Опасность конфронтации в том, что партнеры могут перейти на личные оскорбления, когда все разумные доводы оказываются исчерпанными. Несмотря на то, что такой исход конфликтной ситуации является неблагоприятным, он позволяет партнерам увидеть сильные и слабые стороны друг друга, понять интересы сторон («значит, и в моей позиции не все гладко»).

Конфронтация заставляет думать, сомневаться, искать новые пути выхода из тупика.

 Принуждение — это тактика прямолинейного навязывания человеку того варианта решения, который устраивает руководителя, родителя, педагога. Принуждение быстро и решительно устраняет причины недовольства, но в то же время оно является самым неблагоприятным исходом для сохранения хороших отношений.

Признание своей ошибки или неправоты. Если причиной конфликта явилось неправильное поведение или ошибочное утверждение руководителя, вызвавшее несогласие другой стороны, то разрешить конфликт можно признанием своей ошибки.

Рассмотренные исходы конфликтных ситуаций и конфликтовпо-разному влияют как на настроение партнеров по общению, так и на устойчивость их отношений.

В этом смысле наиболее эффективным является предупреждение конфликтов, но и исходы «признание ошибки», «сглаживание» и «компромисс» тоже благоприятны.

**3.Конфликтные ситуации на примере МДОУ №149.**

3.1.Объективные и субъективные причины.

     Объективные причины — например, недобросовестное отношение воспитателей к своему делу, их низкая квалификация. В этом случае вам вряд ли удастся что-либо изменить, и лучший выход — забрать ребенка из детского сада и подыскать другой.

    Субъективные причины действуют, как правило, и со стороны родителей, и со стороны воспитателей. К ним можно отнести неоправданно позитивные или неоправданно негативные ожидания родителей от дошкольного учреждения. Неоправданно позитивное отношение возникает тогда, когда родители, отдавая ребенка в детский сад, думают о том, что детский сад "всему научит", а родителям ничего не нужно будет делать. Если эти ожидания оказываются напрасными, возникает огромное напряжение между родителями и педагогами. На самом деле детский сад способен многое сделать для развития своих питомцев, но у него есть свои специфические задачи и он никогда не сможет полностью заменить родителей и воспитательное воздействие семьи. Если личный "детсадовский" опыт родителя был неудачным или сам родитель не посещал детского сада, но слышал множество разговоров о том, что "это очень плохо", возникает неоправданно негативное отношение. Такой заранее подготовленный отрицательный настрой обязательно передается ребенку и не лучшим образом влияет и на него, и на отношения между воспитателем и родителем.

    Другая субъективная причина конфликтов связана с тем, что воспитатель порой становится для родителей символом власти, неким контролером, который оценивает их действия, поучает их. Когда воспитатель оценивает ребенка, дает какие-то рекомендации, родитель очень часто ошибочно считает, что оценивают его самого, его состоятельность как человека и родителя. Те же самые проблемы нередко возникают и у воспитателя, когда, например, родители воспитанников могут неосознанно напоминать ему человека, с которым когда-то не сложились отношения.

     Еще одна проблема — это страх родителей, в особенности мам, потерять контроль над своим ребенком. Когда они видят, что кроха погружается в новую жизнь, в них просыпается настоящая ревность по поводу того, что их чадо теперь полностью им не принадлежит. Такая условная грань "борьбы" за детей действительно существует. Чем квалифицированнее воспитатель, чем больше он любит свою работу, тем более ревностно он относится к детям, пытаясь передать родителям свое представление о самых разных сторонах воспитания и развития ребенка. В сознании же родителей может сложиться мнение, что воспитатель "навязывает" им свою точку зрения. К сожалению, есть педагоги, которые не только любят диктовать родителям, как нужно воспитывать их детей, но и делают это в достаточно категоричной форме: "Ваш ребенок не умеет этого, этого, этого. Вы плохо подготовили его к детскому саду. Вы должны делать то-то, то-то и то-то". Естественно, такие нравоучения воздействуют на родителей очень негативно.

   Есть причина, косвенно разрушающая отношения между воспитателем и родителями, — это особенности самого ребенка. Если малыш хорошо подготовлен к детскому саду (вписывается в режим, умеет одеваться—раздеваться, самостоятельно кушать, приучен сидеть на занятиях, внимательно слушать), как правило, затруднений не возникает. Проблемы могут появиться, если родители вовремя не позаботились о том, чтобы правильно соотнести режим ребенка и детского сада, или если в семье ребенку уделялось повышенное внимание, его ни в чем не ограничивали, беспрерывно развлекали. В большом коллективе обеспечить ребенку привычное количество внимания и полную свободу невозможно, поэтому, не видя "должного" отношения со стороны взрослых в детском саду, такой ребенок испытывает неизбежные трудности и, как следствие, сильный стресс. Мама нервничает, предполагая, что малыш капризничает и отказывается идти в детский сад, потому что там к нему плохо относятся. На самом же деле причина вовсе не в отношении к ребенку, а в том, что он не вписывается в режим детского сада и в коллектив детей.

    Некоторые родители очень болезненно реагируют даже на небольшую царапину или синяк, принесенный ребенком из детского сада. Ответной реакцией может быть претензия к воспитателю, который "недосмотрел" за ребенком, или агрессия по отношению к "злостному обидчику". Излишняя же озабоченность родителей только нервирует малыша, настраивает его против детского сада. "Кто тебя толкнул? Почему он тебе так сказал? А был ли ты первый? А почему тебе не дали стихотворения? А почему тебе воспитательница положила одну котлету, а не две?" — будучи весьма прозорливыми психологами, дети быстро понимают, что взрослого интересуют прежде всего негативные рассказы о детях или воспитателях, и, подлаживаясь под родителя, ребенок начинает сочинять такие истории "специально для мамы". Это обычно происходит в возрасте 5—6 лет, когда дети уже понимают, как можно манипулировать людьми. Искусственно создавая конфликт, они стоят в стороне и смотрят, "что произойдет", получая от этого жгучее удовольствие и утоляя свое любопытство. Поэтому родители должны научиться спокойно и с пониманием относиться к таким вещам.

     Любой родитель имеет свои представления о том, как нужно воспитывать детей, но в рамках каждого дошкольного учреждения существуют свои определенные педагогические методы. При поступлении ребенка в дошкольное учреждение родителей обычно информируют о режиме, о вещах, которые нужно принести в сад, о том, как происходит оплата, какие существуют занятия. Но ни администрация, ни воспитатели в 90% садов никогда не говорят о своих педагогических воззрениях — о том, как регулируется жизнь в группе, как разрешаются конфликты между детьми, как можно заявить свою претензию воспитателю, если вы чем-то недовольны, как разрешить конфликт, если вы не находите общего языка с воспитателем. Современные родители придерживаются различных методов и теорий воспитания, и часто бывает, что их концепция полностью противоречит принятой в детском саду системе. Поэтому, не информируя родителей на начальной стадии, мы закладываем множество конфликтов. Но родители должны также понимать, что привычные методы воздействия на ребенка могут не работать, когда их чадо находится в окружении других детей.

   **3.2.Воспитатель и его проблемы.**

   Когда обращаешься к последним и спрашиваешь, каких знаний им не хватает для работы с детьми, они практически все в один голос говорят, что не знают, как работать с родителями! Действительно, все родители разные, это взрослые люди, и к каждому нужно найти определенный подход. Можно даже сказать, что большинство воспитателей боятся родителей, потому что воспринимают их как, во-первых, некую силу, которая борется за ребенка, за власть над ним; во-вторых, как контролеров, которые придут и проверят, что они делают; в-третьих, воспитатели просто не умеют правильно общаться и доносить информацию о ребенке в неагрессивной форме. Удивительно, но большая часть дошкольных педагогов никогда не обращается к родителям за помощью по поводу воспитания детей! Представление о том, что педагоги должны именно поучать родителей, не разбирающихся в вопросах воспитания собственного отпрыска, формируется, видимо, еще в рамках учебного заведения. А почему воспитатели не могут обращаться к родителям за такой помощью, ведь родители находятся с малышом с самого дня его рождения и знают своего ребенка гораздо лучше?!

**3.3. Путь разрешения конфликтов между воспитателем и родителем**

    Самый эффективный путь разрешения конфликтов между воспитателем и родителем — это хорошая работа воспитателя. Если он действительно работает с душой, увлечен ею, "горит" на работе, то родители прощают ему многое. У такого воспитателя, как правило, вообще не возникает конфликтов! Однако в большинстве случаев конфликты все-таки имеют место.

    Можно ли свести конфликты к минимуму?

    Первое — информировать родителей еще до того, как их дети поступили в дошкольное учреждение, о том, что там будет происходить, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.

   Второе — показать родителям, как "безболезненно" разрешать конфликты, если они возникают. Можно в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку. В ней могут быть, например, такие слова: "В нашем детском саду не принято выяснять отношения между воспитателем и родителем в присутствии детей", "В нашем саду не принято делать замечания чужим детям в отсутствие их родителей и разбирать ссоры детей без участников конфликта". Если "прописать" эти правила, и вовремя познакомить с ними родителей, то многие конфликты просто не возникнут.

    Третье — научиться педагогам грамотно доносить информацию до родителей. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только потом формулировать проблему: "Ваш Петя сегодня здорово рисовал, он у вас замечательный, но есть одна сторона, которая меня очень волнует. Вы своего ребенка лучше знаете, может быть, вы мне что-то посоветуете в этом плане… Я замечаю, что он часто бьет Катю, как вы считаете, с чем это может быть связано? Давайте вместе подумаем, в чем здесь дело и как ему помочь…". Это позиция сотрудничества, общение на равных, обращение к родителю как к знающему и компетентному человеку. К сожалению, в существующей системе такой индивидуальный подход к ребенку часто затруднен.

    Еще одна проблема — обучение наших малышей.

   Ведь именно с воспитателей, а не с родителей спрашивают результат работы по стандартной программе: например, все дети одной группы должны освоить программу пятилетних детей. При этом вклад родителей не учитывается. Это провоцирует напряжение, ведь предполагается, что все дети пришли равными. В существующей системе, к сожалению, эти многочисленные противоречия не разрешаются никак. Если же воспитатель начнет осознавать все эти проблемы, он будет знать, почему у него накапливается раздражение по поводу родителя (она очень здорово похожа на мою мать, которая меня угнетала; или я злюсь на то, что у меня не все дети одинаково продвинулись в обучении, и почему, собственно говоря, ребенок, который пришел ко мне с отставанием в год, должен так же успешно продвигаться? Здесь не виноваты ни я, ни родитель). После осознания подобных причин бессознательная агрессия в отношении родителя частично снимается. Очень часто у воспитателя возникают претензии к родителям по поводу того, что они не занимаются дома с ребенком. Особенно актуально это, например, в логопедических группах, где детям даются большие задания. Конфликтов хоть отбавляй! Но ведь родитель просто не умеет заниматься логопедией! Конечно, здесь необходимо пересмотреть всю систему, которая предполагает, что родители будут учить и доучивать своих детей дома.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**.
 К любой ситуации, складывающейся в детском саду, необходимо относиться спокойно, конфликтами вы только ее усугубите, сотрудничество и поиск компромиссов - это путь, который поможет быстро решить все проблемы

   Родителям прежде всего нужно помнить, что детский сад не заменит вашего воспитания. Сейчас появилось очень много разнообразных программ и методик — Монтессори, Вальдорфская, интегративная педагогика. Вы должны подобрать тот детский сад, который соответствует вашим педагогическим воззрениям, а не ломать себя и ребенка под чужеродную вам систему.

 Вы должны понимать, что поведение ребенка, который попадает в детский сад, кардинально меняется. При вхождении в коллектив ребенок испытывает большое напряжение. Нужно проявить терпение, не нервничать, если стресс связан именно с адаптацией. Разобраться в том, что это за проблема — адаптация, непринятие воспитателя или противопоказанность ребенку данного коллектива, — может только специалист-психолог.

    Родители также должны учиться доносить до воспитателей информацию в неконфликтной форме. Например, попросив воспитателя давать ребенку лекарства по часам, мама должна понимать, что у воспитателя 20 детей и нужно, чтобы он нашел для этого время. Ваше понимание и помощь воспитателю могут выражаться в самых, на первый взгляд, простых вещах. Покупая ребенку одежду для детского сада, выбирайте такую, чтобы застежки и завязки не мешали ему одеваться самостоятельно, не заставляйте воспитателя многократно напоминать вам об оплате жировки (естественно, повторяя много раз одну и ту же просьбу, воспитатель раздражается на родителя, а как следствие, и на ребенка). В конце концов, можно повесить объявление или положить записку в шкафчик к ребенку.

   Проблема конфликта между родителями и педагогами — это глобальная проблема общества в целом, самой системы образования. Существует также множество субъективных причин, которые даже при очень хорошем воспитателе и замечательном устройстве детского сада порождают сложные отношения. Но, к счастью, большинство родителей и воспитателей понимают, что единственно правильный и лучший выход состоит вовсе не в непрерывном противоборстве или пассивном бездействии, а в серьезном и вдумчивом сотрудничестве.

При управлении педагогическим коллективом особо важным моментом для руководителя выступает гармонизация формального и неформального аспекта организационной структуры. Если же в коллективе все взаимодействие педагогов и специалистов будет сведено только к формальному общению, это приведет к снижению качества образования, так как именно личное общение является залогом сотрудничества, доверия, открытости, взаимоуважения, что, в свою очередь, положительно влияет на результаты деятельности ДОУ.

Таким образом, чем более благоприятный психологический микроклимат создан в коллективе, чем выше заинтересованность в успехе своей деятельности и работе партнеров, чем успешнее сформирована мотивация каждого сотрудника, тем выше результаты его деятельности и коллектива в целом, а значит, выше и качество образования в конкретном дошкольном учреждении.

.

 **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:**

1.   Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999. - Гл. 14.
2.  Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. – М.: Инфра-М, 2000,304 с.
3.  Гришина Н. В. Психология конфликта. -  СПб.: Питер, 2000, 464с.
4.  Громова О.Н. Конфликтология: курс лекций. – М.: ЭКСМО, 2000,320 с.
5.   Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – Спб.: Питер, 2000, 215с.
6.   Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалов В.Г. Конфликтология: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006, 302 с.

 7. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты. Общение в работе

 руководителя. –М.: Экономика, 2000.

8.   Лейси Хода. Как разрешить конфликт на рабочем месте. Пер. с англ. М: HIPPO, 2004, 208 с.

9. Эрих Фромм «Искусство любить»