

«Конфликты – это опасение хотя бы одной стороны, что её интересы нарушает, игнорирует, ущемляет другая сторона»

Авраам Линкольн,  
президент США

## **Конфликт-**

противопоставление, стремление  
приобрести ценности за счет  
ущемления интересов других.

## **Конфликт-**

столкновение противоположных  
сторон, мнений, сил; серьезное  
разногласие, острый спор.

*Для возникновения конфликта необходимо присутствие, как минимум, двух точек зрения (так называемый внутренний конфликт) и предмет спора.*

*В основе каждого конфликта всегда лежит конфликтная ситуация.*

*Составляющими конфликтной ситуации являются: участники конфликта (оппоненты) и предмет конфликта.*

# Причины возникновения конфликтов между воспитателями и родителями

- **Объективные причины** – например, недобросовестное отношение воспитателей к своему делу, их низкая квалификация.
- **Субъективные причины** действуют, как правило, и со стороны родителей, и со стороны воспитателей.

## Суть субъективных причин:

- 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. Ожидания родителей оказываются напрасными, возникает огромное напряжение между родителями и педагогами;
- 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;
- еще одна причина – чем квалифицированнее воспитатель, чем больше он любит свою работу, тем более ревностно он относится к детям, пытаясь передать родителям своё представление о самых разных сторонах воспитания и развития ребенка. В сознании родителей может сложиться мнение, что воспитатель « навязывает » им свою точку зрения. Естественно, такие нравоучения воздействуют на родителей очень негативно;
- 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.

- Специалисты выделяют **пять типовых стратегий поведения в конфликтных ситуациях**. Каждую из перечисленных ниже стратегий следует использовать только в той ситуации, в которой данная стратегия целесообразна.



# Стратегия 1.

## «Соперничество, конкуренция»

- открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции. Эффективна, когда результат важен для обеих сторон, причем их интересы противоположны, или когда нужно принципиально решить проблему. Это стиль жесткий, в котором действует принцип "кто кого", и опасный, поскольку есть риск проиграть.



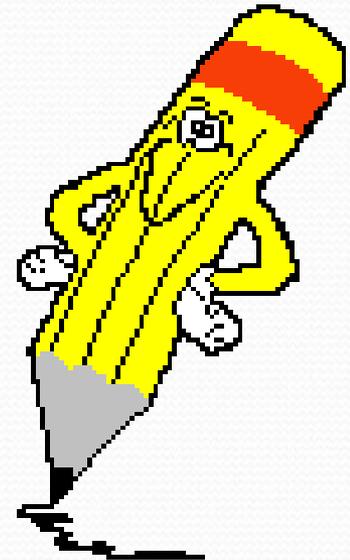
## Эту стратегию следует избирать, когда:

- требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;
- нет иного выбора;
- исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;

## Стратегия 2.

### «Игнорирование, уклонение от конфликта»

- стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя ее причин. Эффективна, когда необходимо перенести решение проблемы на более позднее время, чтобы более серьезно изучить ситуацию или найти необходимые доводы и аргументы.



## Эту стратегию следует избирать, когда:

- отстаивание своей позиции для вас непринципиально или предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для вас;
- наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- открывается вероятность появления более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас;
- в ходе конфликта вы начинаете понимать, что неправы;
- проблема кажется безнадежной;
- отстаивание своей точки зрения требует много времени;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

## Стратегия 3. «Приспособление»

- изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами. Внешне это может выглядеть так, что вы принимаете и разделяете позицию оппонента. Близка к стратегии "игнорирование".



## Этот стиль поведения применяют в случаях, когда:

- проблема непринципиальна для вас;
- есть необходимость сохранить хорошие отношения с противоположной стороной;
- нужно выиграть время;
- предпочтительнее одержать моральную победу над оппонентом, уступив ему.

## Стратегия 4. «Сотрудничество»

- совместная выработка решения, удовлетворяющего интересам всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу. Наиболее открытый и честный стиль, предполагает активное участие в решении конфликта с учетом интересов своих и оппонента. Часто используется для решения открытых и затянувшихся конфликтов.



## Применяется в случаях, когда:

- необходимо найти общее решение, если проблема слишком важна для обеих сторон, никто не хочет уступать, и компромисс поэтому невозможен;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной, и вы хотите их сохранить;
- есть время поработать над возникшей проблемой;
- ваши возможности примерно равны возможностям оппонента.

## Стратегия 5. «Компромисс»

- урегулирование разногласий через взаимные уступки. Предпочтительна в случае, когда невозможно одновременно выполнить то, что хотят обе стороны. Варианты компромисса - принятие временного решения, корректировка первоначальных целей, получение определенной части во избежание потери всего.



## Стратегия применяется, когда:

- у сторон одинаково убедительные аргументы;
- необходимо время для урегулирования сложных проблем;
- необходимо принять срочное решение при дефиците времени;
- сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;
- вас может устроить временное решение;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

# Кодекс поведения в конфликте.

- Настройся на позитивное отношение к оппоненту, создавай базу для доверия. Рациональнее даже в конфликте, увидеть в оппоненте друга и лучшую часть его личности.
- Переключись с эмоционального на рациональный режим работы психики. Эмоциональный подход ведет к смещению дела, проблемы отношения к оппоненту. Мы застреваем на выяснении отношений, а дело, проблема стоит и не решается. Если проблема не решается, то отношения либо сильно ухудшаются, либо разрываются. Важно решить две самостоятельные задачи: главное – это найти решение проблемы и упорядочить при этом отношения. Но если решение не найдено, надо во что бы то ни стало сохранить хорошие отношения.
- Дайте оппоненту «выпустить пар», говори, когда он остыл. Не спеши реагировать, держи паузу; посмотри на себя со стороны; найди на чем отвлечься; искренне пожалеешь про себя оппонента; сознательно распредели свое сознание на другие объекты.
- Потребуйте от оппонента спокойно обосновать претензии. Но скажите, что будете учитывать факты и объективные доказательства, а не эмоции.
- Сбивайте возможную агрессию неожиданными приемами. Доверительно попросите совета; задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для собеседника; напомним о том, что связывало в прошлом и было приятным; скажи комплимент.
- Предложи оппоненту высказать свои варианты решения проблемы.

- Давай оценку только действиям и поступкам оппонента, а не личности, не перескакивай с проблемы на личность
- Отражай как эхо при помощи вопросов смысл его высказываний и претензий. «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать?».
- Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват, но сделай это быстро, решительно и не в конце разговора.
- Оформи приятную договоренность и оговори взаимоотношения на будущее.  
Если конфликт переходит в скандал, то замолчи первым
- Всячески избегай характеристик эмоционального состояния оппонента. «И чего ты кипятишься?», «Ну вот, полез в бутылку!».

- **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. Но их можно свести к минимуму!

# Как свести конфликт к минимуму!

## Воспитателям необходимо:

- 1) информировать родителей в том, что будет происходить в детском саду и группе, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.
- 2) показать родителям, как "безболезненно" разрешать конфликты, если они возникают. Можно в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку, в которой будут прописаны правила поведения себя в конфликтной ситуации.
- 3) научиться педагогам грамотно доносить информацию до родителей. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только, потом формулировать проблему.
- 4) использование воспитателем различных форм и методов в работе с родителями (беседы и консультации с психологом, анкетирование, дни открытых дверей и многое другое).

**В любой конфликтной ситуации надо учитывать интересы противной стороны, тогда ее проще разрешить.**

