**Конфликты в образовательном учреждении.**

Когда мы слышим или сами употребляем термин «конфликт» то подразумеваем, что речь идет о разногласии, споре, столкновении мнений. Конфликты случаются повсеместно, и образовательное учреждение не исключение. С разногласиями сталкиваются дети, их родители, учителя и администрация. Проблемные моменты в процессе обучения неизбежны, так как у каждого участника образовательного процесса имеются свои интересы и свои представления о допустимом и правильном. Главное – не пытаться избежать конфликта, а найти конструктивные пути его разрешения.

В чистом виде конфликту нельзя дать положительную или отрицательную оценку, её определяет исход противостояния. Если после всех дискуссий и споров оппоненты поняли точку зрения друг друга, нашли компромиссное решение и смогли принять новые формы взаимодействия, то такой конфликт можно считать конструктивным. Если этого не происходит и стороны остаются неудовлетворенными, отношения становятся еще проблемнее либо прекращаются, то такой спор является деструктивным.

**Виды конфликтов в образовательном учреждении:** Коллектив участников образовательного процесса – это большая группа людей, куда входят не только ученики и педагоги, но и родители, и директор, и администрация, и другие работники учреждения. Поэтому без спорных моментов здесь не обойтись. Самыми распространёнными типами таких столкновений являются:

разногласия в детском коллективе;

непонимание между преподавателем и ребёнком;

споры родителей с учителями/администрацией.

Рассмотрим все эти типы подробнее.

**Конфликт «Ребёнок – группа»**

Конфликт в учреждении между детьми может иметь разные причины. Обиды, соперничество, отставание или превосходство в учебном прцессе, неразделённые сердечные симпатии, социальное неравенство – любой из этих поводов может стать почвой для разногласий. Чаще всего столкновения интересов провоцируют следующие ситуации. Новенький

Часто коллектив с настороженностью воспринимает приход новенького. Сплочённая группа, где каждый знает друг друга, уже имеет своё ядро. Каждый ребёнок здесь занимает своё место и играет свою роль. Вдруг появляется чужак, который, возможно, хочет стать лидером (отняв эту роль у кого-то другого) или как-то выделяется внешностью или поведением. Даже если ученик старается вписаться в коллектив, принимает его правила, пытается найти со всеми общий язык, происходит столкновение интересов. Здесь огромную роль играет правильное поведение преподавателя. Педагогу важно понять детей, стать для них хорошим наставником и советчиком, вовремя выявить возможные конфликтные вопросы.

Особенно ярко разногласия между учениками проявляются в подростковом возрасте. Для подростков нет полутонов, они рассматривают мир в чёрно-белом варианте, с позиции «нравится – не нравится». Конфликт в таком коллективе протекает бурно, громко, со всеми видами выяснения отношений. Педагогу крайне важно вовремя распознать такое положение вещей.

«Неправильное» поведение

Напряжённая атмосфера может сложиться и без наличия фактора новичка. Ребята могут выступить против одного из своих, если он проявляет себя неадекватно, неуважительно к членам коллектива.

Изгои

В подростковом возрасте в коллективе могут появиться так называемые изгои – ребята, отношение к которым складывается негативно. Это происходит из-за того, что ребёнок как-то выделяется: внешностью, поведением, отношением к учёбе.

Детские ссоры – явление, встречающееся в каждой образовательной среде. Они отличаются агрессивностью и продолжительностью. Даже став взрослым, человек бывает не в состоянии избавиться от негативных последствий такой травли. Только правильное отношение педагогов, их мудрый подход, взаимодействие с родителями помогают найти выход из положения.

Если ребёнок конфликтует со всем коллективом, уместно подключить родителей соучеников. Важно, чтобы они общались и понимали, что происходит. Влияние и справедливость должны идти с их стороны. Тесное общение важно для разрешения конфликта.

**Конфликт «Ребёнок – педагог»**

Здесь сталкиваются интересы взрослого и юного представителя образовательного коллектива. Найти выход в этом положении можно только в том случае, если взрослый человек сам пойдёт на компромисс, поймёт, что он мудрее, поставит себя на место младшего оппонента.

Разногласия между преподавателями и учениками могут иметь как личный, так и учебный подтекст. Личная неприязнь возникает в том случае, если какие-то черты характера или внешности учителя не нравятся ученику и наоборот – педагог недолюбливает ребёнка из-за его поведения или других особенностей. Столкновения на почве учебы возникают в том случае, если, по мнению ученика, преподаватель недооценивает его или переоценивает кого-то из его товарищей. Такой конфликт опасен тем, что в него неизбежно включаются все члены коллектива.

В случае возникновения конфликта между учеником и педагогом взрослый обязан найти способ пойти на уступки. Просто потому что он взрослый и понимает курьезность ситуации. Что делать, если это не получается? Можно опять-таки подключать родителей. Потому что ребёнок не должен справляться со взрослыми. Это неравенство в весе может его сломать либо уничтожить авторитет педагога.

Другой вариант – привлечение посредника для переговоров в лице другого преподавателя. Приемлем, если воспитанник конфликтует не со всеми педагогами. Есть учитель, с которым присутствует взаимопонимание. Он может выступить в роли медиатора. Третья сила всегда ломает суть противостояния. Таким дипломатом может выступить и кто-то из учеников, но велик риск не удержать равновесия во взаимоотношениях.

### Конфликт «Педагог – родители»

Подобные конфликты часто связаны с предыдущим типом. Родители включаются в диалог, когда их ребёнок постоянно жалуется на предвзятое к нему отношение, начинают предъявлять претензии сначала к определённому педагогу, потом ко всему коллективу и к администрации. Они не согласны с методами обучения, у них свой взгляд на воспитание. Ситуация выходит за пределы образовательного учреждения, появляются жалобы в департамент образования, а потом и в вышестоящие организации. В итоге конфликт приобретает массовый характер. Этого можно было бы избежать, если бы родители и преподаватель просто поговорили, обсудили все спорные моменты и попытались найти правильное решение.

В слабой позиции иногда оказываются и родители, и педагоги. Не всегда претензии родителей к преподавателям оправданы, и нужно помнить, что в большинстве случаев конфликт можно погасить всего лишь пообщавшись друг с другом. Психология конфликтов утверждает, что в каждом поступке существует логика и прежде чем идти на открытую конфронтацию, хорошо бы понять логику визави. Иногда самому непонятному поступку обнаруживается очень простое объяснение. Нужно выключить эмоции и получить обоснования противоположной стороны.

Если чувствуется, что решение принято на эмоциях, то возьмите паузу, прежде чем включиться в конфликт. Яркие эмоции не долговечны. Они остынут, и к консенсусу будет прийти значительно легче.

И никогда нельзя забывать, что задача и педагога и родителя в конечном итоге одинакова – сделать комфортным обучение ребенка, а не отстоять своё эго.

Конфликт родителя и преподавателя оправдан лишь в том случае, если педагог не мотивирован эффективно обучать детей.

### Конфликт «Родитель – родитель»

К сожалению, часто в корне конфликта с родителями в образовательном учреждении лежит финансовая составляющая. Если в группе собирают деньги на что-либо, то сумма, которую могут сдать не напрягаясь одни родители, для других может оказаться неподъёмной. В этом случае у них бывает очень разное понимание того, как ребёнок должен жить, развиваться и заниматься. И то, что дети занимаются в одном коллективе, рождает конфликт, в который втягиваются целые группы родителей. Начинается противостояние офлайн и онлайн. Голосование решает, кого оставить в чате, а кого исключить. В этом случае нужно стараться не втягиваться в конфликт родителей между собой и не участвовать в массовых баталиях. В большинстве случаев конфликт случается между двумя родителями, и если его не подогревают новые участники, то со временем всё сходит на нет.Можно действовать и по предыдущей схеме – сделать паузу хотя бы на сутки. И в любом конфликте важно уметь переключиться. Поговорить с кем-то, кто не имеет к теме отношения. Если вас обуревают эмоции, пообщайтесь с другом, подругой, супругом. Попытайтесь разбавить гнев взвешенным мнением и только после этого возвращайтесь к разговору.

Самодостаточные, счастливые, доброжелательные люди обычно не дают втянуть себя в конфликт. Оставайтесь разумными и взрослыми в этом случае.

## Способы решения конфликтов:

Не обращать внимания на то, что в коллективе существуют разногласия, нельзя. Иначе противостояние может затянуться, стать общей проблемой и даже помешать выполнению главной цели обучения – получению знаний.

* Первый шаг к решению споров – поставить себя на место своего противника.

Это значит, что педагогу надо представить, что чувствует его ученик, когда слышит обвинения, направленные в свой адрес. Иногда этого достаточно для того, чтобы полностью погасить конфликт.

* Еще одно важное правило для разрешения конфликтов: надо разговаривать друг с другом.

Спокойно, без крика и взаимных обвинений. Не использовать психологическое давление, уловки, приёмы манипулирования. Преподавателю важно занять нейтральную позицию, вызвать ученика на прямой, открытый контакт. В идеале он не должен решать конфликт, его задача – подтолкнуть к решению ребёнка, объяснив, что только в конструктивном обсуждении причин раздора можно найти правильный выход из ситуации.

* Важно принять свою ответственность в любой проблемной ситуации.

Не бывает такого, что виноват кто-то один. В любом споре виновны обе стороны – это надо понимать и педагогу, и родителю, и самому ребёнку. Для ученика самое сложное – принять, что у него есть не только права, но и обязанности. В этом ему должны помочь все взрослые участники ссоры: учителя, родители, администрация школы, чья обязанность – не запугать ребенка возможным наказанием, а благожелательно пояснить ему, что и он может быть не прав.

В любом случае поискам выхода из конфликта необходимо уделять самое пристальное внимание. Нельзя замалчивать неприятную ситуацию. Если педагогу самому не удаётся решить проблему, надо обратиться к родителям, попросить помощи у преподавателя или администрации образовательного учреждения. Только совместными усилиями можно избежать негативных последствий.

В большинстве случаев преграда в разрешении конфликта – эмоции. Спокойный подход очень важен, и попытка посмотреть на всё с холодным рассудком многое решает.