**Бесконфликтное общение участников образовательного процесса**

Конфликт в образовательной организации – частое и многоплановое явление. Конфликт — это противостояние, в котором присутствуют разногласия и противоречия между сторонами. Конфликты в школе случаются не только между учениками — бывают задействованы и родители, и педагоги. Причины конфликтов между участниками образовательного процесса могут варьироваться от банальной детской обиды до разногласий по поводу образовательной программы. Необходимо установить различия между разногласиями, конфликтом и буллингом. Травля, или буллинг — это глубокая и систематическая проблема, она проявляется в виде агрессии одних детей против других. В буллинге всегда неравенство сил. Однако травля не всегда выражается в физических нападениях — насилие может быть и психологическим.

Рассмотрим варианты школьных конфликтов и попробуем разобраться, как действовать педагогам, родителям и как помочь ребёнку в случае столкновения интересов.

**Конфликт «Ученик — ученик»**

В этом случае учитель не является конфликтующей стороной, однако принять участие в споре между учениками порой необходимо.

**Причины конфликтов между учениками:**

* борьба за авторитет,
* соперничество,
* обман, сплетни,
* оскорбления,
* обиды,
* враждебность к любимым ученикам учителя,
* личная неприязнь к человеку,
* симпатия без взаимности,
* борьба за девочку (мальчика).

**Способы решения конфликтов между учениками**

Часто дети могут урегулировать конфликтную ситуацию самостоятельно, без помощи взрослого.

Если вмешательство со стороны учителя все же необходимо, важно сделать это в спокойной форме.

Лучше обойтись без давления на ребенка, без публичных извинений, ограничившись подсказкой, как необходимо поступить в конкретной ситуации.

Лучше, если ученик сам найдет алгоритм решения этой задачи.  Конструктивный конфликт добавит в копилку опыта ребенка социальные навыки, которые помогут ему в общении со сверстниками, научат решать проблемы, что пригодится ему и во взрослой жизни.

Ребенок часто ссорится и показывает агрессию, если у него нет друзей и увлечений. В этом случае учитель может попробовать исправить ситуацию, поговорив с родителями ученика, порекомендовав записать ребенка в кружок или спортивную секцию, согласно его интересам. Новое занятие не оставит времени на интриги и сплетни, подарит интересное и полезное времяпровождение, новые знакомства.

**Конфликт «Учитель — родитель ученика»**

Такие конфликтные ситуации могут быть спровоцированы как учителем, так и родителем, а недовольство может быть обоюдным.

**Причины конфликта между учителем и родителями:**

* разные представления сторон о средствах воспитания,
* недовольство родителя методами обучения педагога,
* личная неприязнь,
* мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребенку.

**Способы решения конфликта с родителями ученика**

При возникновении данной конфликтной ситуации, важно разобраться в ней спокойно, реально, без искажения посмотреть на вещи. Обычно, все происходит иным образом: конфликтующий закрывает глаза на собственные ошибки, одновременно ищет их в поведении оппонента.

Когда ситуация трезво оценена и проблема обрисована, учителю проще найти истинную причину [конфликта с «трудным» родителем](https://pedsovet.su/publ/72-1-0-2642), оценить правильность действий обеих сторон, наметить путь к конструктивному разрешению неприятного момента.

Следующим этапом на пути к согласию станет открытый диалог учителя и родителя, где стороны равны. Проведенный анализ ситуации поможет педагогу выразить свои мысли и представления о проблеме родителю, проявить понимание, прояснить общую цель, вместе найти выход из сложившейся ситуации.

После разрешения конфликта, сделанные выводы о том, что сделано неправильно и как следовало бы действовать, чтобы напряженный момент не наступил, помогут предотвратить подобные ситуации в будущем.

**Конфликт «Учитель — ученик»**

Такие конфликты случаются наиболее часто, ведь ученики и учителя проводят времени вместе иногда даже больше, чем родители с детьми.

**Причины конфликтов между учителем и учениками:**

* отсутствие единства в требованиях учителей,
* чрезмерное количество требований к ученику,
* непостоянство требований учителя,
* невыполнение требований самим учителем,
* ученик считает себя недооцененным,
* учитель не может примириться с недостатками ученика,
* личные качества учителя или ученика (раздражительность, беспомощность, грубость).

**Решение конфликта учителя и ученика**

Лучше разрядить напряженную ситуацию, не доводя ее до конфликта, для этого можно воспользоваться некоторыми психологическими приемами:

* Естественной реакцией на раздражительность и повышение голоса являются аналогичные действия.

Следствием разговора на повышенных тонах станет обострение конфликта, поэтому, правильным действием со стороны учителя будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в ответ на бурную реакцию ученика. В этом случае и ребенок «заразится» спокойствием педагога.

* Недовольство и раздражительность чаще всего исходят от отстающих учеников, недобросовестно выполняющих школьные обязанности.

Вдохновить ученика на успехи в учебе и помочь забыть о своих недовольствах можно, доверив ему ответственное задание и выразив уверенность в том, что он выполнит его хорошо.

* Доброжелательное и справедливое отношение к ученикам станет залогом здоровой атмосферы в классе, сделает нетрудным выполнение предложенных рекомендаций.
* Стоит отметить, что при диалоге между учителем и учеником важно учитывать определенные вещи.

Стоит подготовиться к нему заранее, чтобы знать, что сказать ребенку. Как сказать — составляющее не менее важное. Спокойный тон и отсутствие негативных эмоций — то, что нужно для получения хорошего результата. А командный тон, который часто используют учителя, упреки и угрозы — лучше забыть.

* Нужно уметь слушать и слышать ребенка.

 При необходимости наказания, стоит продумать его таким образом, чтобы исключить унижение ученика, изменение отношения к нему.

**Единый алгоритм решения конфликта в образовательной организации**

Отсутствие конфликтов в школе — явление практически невозможное. И решать их все равно придется. Конструктивное решение тянет за собой доверительные отношения и мир в классе, деструктивное — копит обиды и раздражение. Остановиться и подумать в тот момент, когда нахлынуло раздражение и гнев — важный момент в выборе своего пути разрешения конфликтных ситуаций.

Единой целью педагогов и родителей является научить детей конструктивному общению. И в этой связи, особая роль в образовательной организации отведена школьной службе примирения.

Миссия школьной службы примирения – восстановить и закрепить в образовательной организации способность к взаимопониманию между участниками образовательного процесса как культурную традицию.

Задачами школьной службы примирения являются:

1. формирование нового типа реагирования на конфликтные ситуации.
2. изменение сложившихся установок педагогов, администрации, школьников и родителей на то, как следует правильно разрешать конфликты: привитие ценностей культуры взаимопонимания.
3. развитие форм воспитания школьников, основанных на восстановительных практиках.

**Чем школьная служба примирения может помочь ученикам:**

* научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми,
* научиться убеждать других словами, а не силой,
* участвовать в интересной общественной деятельности,
* научиться самоорганизации, стать более ответственными и культурными,
* научиться конструктивно выходить из конфликта,
* помогать другим мириться,
* лучше понимать себя, сверстников и взрослых.

**Чем школьная служба примирения может помочь педагогам:**

* возможность конструктивно управлять школьными конфликтами,
* использовать конфликты в качестве воспитательной ситуации,
* приобрести новые знания и практические навыки в области примирения,
* освоить новые педагогические инструменты для разрешения трудных ситуаций и конфликтов.

**Чем школьная служба примирения может помочь родителям:**

* могут обратиться в ШСП в случае конфликта с собственными детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ними,
* в случае конфликта с учителем,
* в случае конфликта с администрацией,
* могут освоить способы разрешения конфликтов и использовать их в соответствующих ситуациях.

Литература:

1. Коновалов А.Ю. Школьные службы примирения и восстановительная культура школы.
2. Кривцова С.В. Тренинги: учитель и проблемы дисциплины.
3. Кривцова С.В. Навыки конструктивного взаимодействия с подростками.