

## Создание бесконфликтной среды в образовательной организации: управление конфликтами с родителями

**Марина Луканина,**

директор МУ «Городской центр

психолого-педагогической,

медицинской и социальной помощи»,

г. Ярославль

Установление оптимального взаимодействия педагогического коллектива и родителей (законных представителей) обучающихся – одна из самых важных задач современного образования. Все взрослые участники образовательных отношений заинтересованы в том, чтобы образование дети получали в условиях безопасной образовательной среды, направленной на сохранение и укрепление психического и социального здоровья участников образовательных отношений, а также на минимизацию деструктивного риска в конфликтных ситуациях. Однако, зачастую родители и педагоги имеют разные позиции, касающиеся условий обучения, причин и фактов поведения детей. Они могут не соглашаться друг с другом по тем или иным вопросам и направлениям. Любой неконструктивно разрешаемый конфликт способен свести на нет результативность работы организации, а в некоторых случаях, вообще препятствует решению поставленных задач. Грамотный педагог должен уметь управлять конфликтной ситуацией в организации, уметь предупредить ее возникновение и минимизировать острое проявление конфликтного столкновения, не дать превратиться разногласиям в банальный скандал.

Под **конфликтом** принято понимать столкновение равных по силе, но противоположных по значению целей, идей, мнений, интересов, позиций [1].

Наиболее типичными для образовательных организаций являются следующие виды конфликтных ситуаций. В первую очередь, можно выделить конфликты в зависимости от включенных в него участников (**субъектные конфликты**). В образовательных учреждениях возможны конфликты между учениками; между родителями и педагогами; между педагогами и

обучающимися; между родителями и администрацией и т.д. Следовательно, стороны, которые могут быть включены в образовательный конфликт таковы: педагоги, обучающиеся, родители.

Также можно выделить конфликты, в зависимости от причин, их вызывающих (**причинно-ориентированные конфликты**). Наиболее распространенные из них такие:

- Распределение ресурсов (конфликты из-за оценок, отношения к детям и т.д. Ту или иную сторону может не устраивать то, каким образом распределяются ресурсы, кто-то может чувствовать себя обделенным. Таким образом, необходимость делить ресурсы может привести к возникновению конфликта).
- Взаимозависимость задач (возможность конфликта существует везде, где один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы. Неправильная, нечеткая постановка целей и задач может также приводить к возникновению конфликтных ситуаций).
- Неудовлетворительные коммуникации (плохая передача информации может быть причиной конфликта. Она может действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию или точки зрения других. Другой распространенной проблемой передачи информации, вызывающей конфликт является неоднозначность критериев оценки качества)
- Различия в поведении и жизненном опыте участников конфликта и другие причины[2].

Следует отметить, что в последнее время существенно возросло количество конфликтов, причинами для возникновения которых являются имеющиеся у сторон проблемы. Эти конфликты можно отнести к группе **проблемно-ориентированных**. Среди наиболее ярких примеров такого типа конфликтов можно отметить конфликты средовые, когда у коллективе

складываются предпосылки для возникновения школьного буллинга (травли одноклассниками друг друга). Такие конфликты очень сложные и имеют много составляющих, работать с ними приходится всем участникам образовательных отношений в той или иной степени. Кроме того, примером проблемно-ориентированного конфликта является конфликт, причиной которого является наличие эмоционального выгорания у какой-либо из сторон. Сложное эмоциональное состояние делает человека менее выдержанным и его реакция в случае даже незначительного конфликта может быть более агрессивной и несдержанной, что провоцирует возникновение конфликтных ситуаций.

Однако, несмотря на сложности, можно создать условия для оптимального разрешения конфликтных ситуаций в образовательной среде. Одним из наиболее эффективных способов работы в этом случае является **медиативный** подход способа урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения[2]. Включение родителей в данную процедуру является необходимым для успешного разрешения конфликтных ситуаций. В городе Ярославле на базе МУ «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» совместно с кафедрой общей педагогики и психологии ИРО отрабатываются технологии работы с родителями в конфликтных ситуациях. Работа эта ведется в рамках реализации региональной инновационной площадки «Развитие медиативного подхода в образовательных учреждениях Ярославской области». Необходимость превентивного воздействия на поведение современных детей и содействие у них сохранению и укреплению психолого-социального здоровья невозможно без привлечения родителей и организации сотрудничества с ними. Среди основных направлений работы можно отметить значимость просвещения родителей в вопросах управления конфликтами и разрешения трудностей во взаимоотношениях с детьми. По

итогах проведения работы родители должны достигнуть следующих результатов:

- овладение компетентностями, обеспечивающими неконфликтное личностно-ориентированное общение
- владение родителями современными диагностическими и практическими технологиями работы по заявленной проблематике; воспитательными приемами
- знание индивидуально-личностных и психологических особенностей детей.

Все это в большой степени поможет снизить конфликтность образования и будет содействовать формированию безопасной образовательной среды.

### **Литература**

1. Луканина М.Ф. Консультирование по вопросам управления конфликтами в организации //Консультирование и коучинг персонала в организации. Учебник и практикум для бакалавриата. – М.: Юрайт, 2015, 370 с.

2. Психология эффективного руководства: практическое пособие / Е. В. Конева, М. Ф. Луканина Ярославль : Литера, 2008. 200 с : ил. Библиогр.: с. 196.

3. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"// "Российская газета", N 168, 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4162.