

## Формула решения школьных конфликтов

С.В. Юркина

Возможно ли, работая с учащимися, избегать конфликтных ситуаций? Нет! Конфликтные ситуации имманентно присущи процессу обучения и общению учителя и учащихся, учителя и родителей. В то же время конфликтная ситуация – это сигнал какого-то нарушения. Не замечать его нельзя.

Любой учитель знает, что самые неприятные, изматывающие и, казалось бы, безвыходные конфликты бывают с родителями. Возможно, потому, что о существующей проблеме члены семьи узнают только со слов ребёнка, а выяснить детали и поговорить со всеми участниками неприятного инцидента сию минуту не могут. Но, чтобы конфликт вспыхнул, одной конфликтной ситуации недостаточно: ведь она возникает задолго до того, как происходит прямое столкновение оппонентов. То, о чём мы говорим, можно записать следующей формулой: конфликтная ситуация + инцидент = конфликт (конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта; инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта).

Рассмотрим конкретный случай, имевший место в нашей практике. Во второй четверти 2-го класса между родителями учащихся разгорелся конфликт, причём конфликтогеном (стороной, порождающей конфликт) выступила мама одного из учеников – назовём его Сашей, – так как именно ей предъявлялись многочисленные претензии по поводу агрессивного поведения ребёнка. Классный руководитель назначил по отдельности встречи с теми родителями, которые были заинтересованы в разрешении конфликтной ситуации.

Причиной конфликта было то, что Саша на переменах и занятиях в группе продлённого дня без споро-

са брал блокноты и тетради детей, рисовал в них, снимал и прятал обложки с тетрадями, переставлял местами чужие вещи, обзывал одноклассников плохими словами, на переменах мешал им играть, звонил домой детям по нескольку раз и бросал трубку, пачкал красками одежду, подбрасывал в портфели мусор. Таким образом Саша хотел привлечь к себе внимание. Дети обо всё этом рассказывали учителю и родителям. Классный руководитель, стремясь разрешить конфликтную ситуацию, неоднократно проводил классные часы на тему поведения в школе, о доброте и уважении, давал этому ученику ответственные поручения чаще, чем другим; на уроках литературного чтения и окружающего мира дети разыгрывали похожие ситуации и способы выхода из них; организовывались классные мероприятия, где Саше отводилась главная и серьёзная роль; поощрялись позитивные взаимоотношения между учащимися с тем, чтобы школьники меньше вовлекались в конфликты; проводились тренинги, чтобы дети учились самостоятельно справляться с конфликтами. Кроме того, классный руководитель беседовала с мамой этого ученика о поведении сына, предлагала прийти в школу и помимо версии своего ребёнка узнать, как видят ситуацию другие участники конфликта: учителя, дети и их родители. Мама ученика выслушала мнение всех сторон и обвинила детей в том, что они сами пристают к её сыну. После такого разговора Саша стал вести себя ещё хуже.

По просьбе классного руководителя к разрешению конфликта был привлечен психолог школы. По результатам психодиагностических исследований и наблюдений был сделан вывод, что стиль воспитания, которого придерживаются родители Саши, либеральный, так как мальчик хорошо учится. По результатам социометрического исследования выяснилось, что Саша хочет быть замечен всеми, стремится к лидерству, однако, примерив на себя роль дезорганизатора, не пользуется популярностью у одноклассников, у него завышенная самооценка, недостаточно развита произвольность поведения, он не умеет себя контролировать, возбуждение преобладает над тормо-



жением. С учеником была организована индивидуальная консультативная и коррекционная работа. Психолог дал рекомендации классному руководителю: максимально вовлечь в работу органы детского самоуправления; формировать у Саши адекватную самооценку, учебно-управленческие навыки, положительное лидерство.

После этого к серьёзному разговору с классным руководителем, учителем группы продлённого дня и завучем начальной школы была приглашена мама этого ученика. В разговоре она вела себя грубо и бесцеремонно, считая, что все вокруг обманывают и наговаривают на её сына. Далее выяснилось, что Саша – поздний ребёнок и ему разрешается многое. Маме была дана возможность «выпустить пар», а затем все участники разговора спокойно и уверенно высказали свою точку зрения на происходящее, не ставя под сомнение правоту матери.

Разговор завершился требованием мамы, чтобы детей, которые якобы мешают учёбе её сына, перевели в другой класс. Поскольку предмет спора был сложен, он требовал обсуждения для выработки компромиссного решения. Обоюдным стало решение временно перевести ребёнка в параллельный класс и определить степень комфортности его пребывания там. С третьей четверти Саша учился в параллельном классе. Его учебная успешность осталась на том же уровне. Мама активнее включилась в воспитание сына. Конфликт между ребятами разрешился сам по себе, так как теперь у них появилась возможность обмениваться впечатлениями о том интересном, что с ними происходило в течение дня. Сейчас ребята спокойно общаются на переменах, в группе продлённого дня, на совместных мероприятиях, проводимых для параллели.

Роль педагогического состава в конфликте была определена как миротворческая, что позволило педагогам занять позицию над конфликтом. Цель – подавить ярость мамы собственным спокойствием, и это помогло ей справиться со своей агрессией и прийти к разумному решению.

Разрешить конфликт – это значит устранить конфликтную ситуацию, исчерпать инцидент. Очередное родительское собрание было проведено на тему «Бесконфликтное общение в рамках семьи и школы»; начала работу психологическая площадка «Формирование адекватной самооценки». Для того чтобы подобные конфликты не повторялись, с ребятами проводятся мероприятия, направленные на сплочение детского коллектива (выезды на базу отдыха, посещение кинотеатров, театров и центров детского творчества, походы на выставки и т.п.).

Конфликт, таким образом, – это процесс, проходящий несколько стадий:

Конфликтная ситуация → Инцидент → Разрешение ситуации

Существуют различные способы разрешения конфликтов: юмористическое отношение к предмету конфликта, признание чьих-либо достоинств, компромисс, третейский суд, анализ, ультиматум.

В данном конфликте в качестве способа его разрешения был применён компромисс.

В.Г. Белинский писал: «...без страстей и противоречий нет жизни, нет поэзии. Лишь бы только в этих страстях и противоречиях была бы разумность и человечность, и их результаты вели бы человека к его цели».

Учитель, входя в класс, попадает в конфликтногенную зону, но не стоит этого бояться. Нужно решать конфликты так, чтобы никто не видел, что они были. Это и есть формула решения школьных конфликтов.

*С.В. Юркина – учитель начальных классов, МСОШ № 31 с углублённым изучением предметов художественно-эстетического профиля, г. Нижневартовск, Ханты-Мансийская автономная область.*