***Участие социального педагога в профилактике и разрешении конфликтов***

***Конфликт*** - это напряжение в отношениях, возникшее в резуль­тате явных или скрытых противоречий, столкновения различных мо­тивов, мнений, стремлений людей и ведущее к борьбе сторон.

***Конфликты бывают:***

- между личностями (ученик - ученик, ребенок - родитель, родитель - учитель, учитель - ученик, учитель - учитель);

- внутри группы (учеников, учителей);

- между отдельными группами (учащимися разных классов, учителей разного возраста и разных профессиональных и ценностных ориентации в школе).

**Чтобы предупредить конфликт, необходимо:**

- разобраться, есть ли проблема в тех случаях, когда имеет место просто противоречие;

- установить направление развития конфликтной ситуации (обострение или угасание);

- определить состав участников конфликта;

- изучить их мотивы, ценностные ориентации, особенности, манеру поведения.

***Следует также отслеживать сигналы, предупреждающие о развитии конфликта:***

***- кризис*** (когда обычные нормы поведения теряют силу и человек способен на крайности);

- ***недоразумение*** (когда один из участников неправильно, искаженно воспринимает ситуацию);

- ***инцидент*** (когда какая-то мелочь вызывает временное раздражение, которое быстро проходит);

- ***напряжение*** (когда взаимоотношения в результате недоразумения становятся источником непрерывного беспокойства);

- ***дискомфорт*** (интуитивное волнение, страх, которые трудно выразить словами).

В практике школьного социального педагога очень важен анализ конфликтной ситуации. Инцидент, например, можно заглушить путем «нажима», но в этом случае конфликтная ситуация сохраняется, принимает затяжную форму и отрицательно влияет на работоспособность коллектива.

**Стили поведения, которые могут провоцировать возникновение конфликтных ситуаций:**

- стремление к главенству в общении на основе консерватизма в мышлении и необоснованной критичности в отношении партнера;

- нарушение персонального пространства партнера;

- намеренное создание цейтнота (недостатка времени) при решении проблемы;

- неуважение личности партнера и его прав (перебивание, игнорирование контактов, преуменьшение вклада партнера в общее дело, нежелание признавать его правоту в суждениях и т. п.);

- постоянное навязывание своей точки зрения;

- акцентирование внимания на своей постоянной занятости;

- подчеркивание разницы с партнером в свою пользу;

- несправедливость, несдержанность, неискренность, негибкость.

**При возникновении напряжения в общении необходимо:**

1. проявлять естественное внимание к собеседнику, доброжелательность, терпимость, дружелюбие;

2. держаться спокойно, не терять самоконтроля, говорить лаконично, чуть медленнее, если собеседник излишне взволнован;

3. установить контакт глазами и стараться не терять его;

4. дать собеседнику выговориться, не перебивая его;

5. дать собеседнику понять, что вы понимаете его состояние (приблизиться, наклониться к нему);

6. признать свою вину, если объективно таковая есть;

7. постараться предельно тактично показать собеседнику, в чем, как вам кажется, он тоже не прав;

8. показывать, что вы заинтересованы в решении проблемы собе­седника, сотрудничестве с ним, будете поддерживать его, если это не противоречит интересам дела;

9. разделять с собеседником ответственность за решение проблемы, определять план будущего сотрудничества.

***Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, включающий в себя:***

1. анализ и оценку ситуации;

2. выбор способа разрешения конфликта;

3. формирование плана действий;

4. его реализацию;

5. оценку эффективности своих действий.

***Успешность вмешательства социального педагога в конфликты подростков зависит от его позиции. Таких позиций может быть как минимум четыре:***

- позиция авторитарного вмешательства, то есть подавление конфликта;

- позиция нейтралитета, то есть стремление не замечать столкновений между подростками и не вмешиваться в них;

- позиция избегания конфликта: педагог убежден, что конфликт - показатель его неудач в воспитательной работе с детьми;

- позиция целесообразного вмешательства в конфликт - педагог, опираясь на хорошее знание коллектива подростков, соответствующие знания и умения, анализирует причины возникновения конфликта, принимает решение - либо подавить, либо дать развиться до определенного предела.   
Действия педагога в четвертой позиции позволяют контролиро­вать конфликт и управлять им.

При взаимодействии с участниками конфликта социальный пе­дагог может использовать следующие **тактики посреднического поведения:**

1. поочередное выслушивание на совместной встрече применяется для уяснения ситуации в период острого конфликта;

2. сделка: посредник стремится вести переговоры с участием обеих сторон, делая основной упор на принятие компромиссного решения;

3. челночная дипломатия: посредник разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, обсуждая аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс;

4. давление на одного из участников конфликта: большую часть времени «третейский судья посвящает работе с одним из участников конфликта, доказывая ошибочность его позиции. В конце концов участник идет на уступки;

5. директивная тактика: акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу. Цель - склонение сторон к примирению.

Социальному педагогу в работе по преодолению конфликта **желательно придерживаться следующих правил:**

***-*** старайтесь поставить себя на место конфликтующей стороны;

- не делайте поспешных выводов. Дайте участникам некий период времени чтобы осмыслить созданную ими ситуацию: урегули­рование конфликта - это решение вопроса «что делать», а не расследование по принципу «кто виноват»;

- не давайте конфликту разрастись; проблема должна решаться в основном теми, кто ее создал;

- преодолеть конфликт помогает общее дело и постоянный контакт между партнерами;

- постарайтесь определить момент для начала переговоров между участниками конфликта, «точки» доверия и уважения между участниками переговоров;

- при обсуждениях анализируйте мнения противников, выслу­шивайте мнение каждого участника конфликта не столько для того, чтобы его опровергнуть, сколько для того, чтобы его учесть; ищите компромисс путем определения общей позиции для оценок;

- конфликт разрешим при твердой готовности обеих сторон к конструктивной дискуссии в интересах дела;

- разрешить любое напряжение, преодолеть межличностные противоречия возможно по частям, шаг за шагом.

Социальному педагогу важно не только самому руководствоваться этими правилами, но и информировать о них соперников, использовать упражнения, тренинги для формирования неконфликтного поведения.

Источник: Шишковец Т.А. Справочник социального педагога. 5-11 классы. Издательство ВАКО – 2007г.