

## Участие социального педагога в разрешении конфликтов

Конфликты – неотъемлемая часть студенческой жизни. Они преодолеваются подростком на протяжении всего периода взросления. По тому, насколько легко или тяжело он выходит из конфликта, можно говорить об успешности социализации в целом.

**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 (студент - студент, ребенок - родитель, родитель - преподаватель, преподаватель - студент, преподаватель - преподаватель);
- внутри группы (воспитанников, воспитателей);
- между отдельными группами (обучающимися разных групп, преподавателей разного возраста и разных профессиональных и ценностных ориентаций в колледже).

### **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, страхи, которые трудно выразить словами).

В практике 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.

***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
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.

***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 развиваться 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.

В нашем колледже принято и действует Положение о комиссии по регулированию споров между участниками образовательных отношений.

Регулярно проводятся анкетирования среди обучающихся «Преподаватель – студент». Совместно с заместителем по воспитательной работе проводится внутриколледжный контроль «Позитивный стиль взаимодействия педагога с подростками», МО для классных руководителей «Совместная деятельность социального педагога и классных руководителей по изучению развития личности в групповом коллективе», организуются лектории для родителей «Конфликты в семье».