

1.6. 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 ориентаций 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:

- проявлять естественное внимание к собеседнику, доброжелательность, терпимость, дружелюбие;
- держаться спокойно, не терять самоконтроля, говорить лаконично, чуть медленнее, если собеседник излишне взволнован;
- установить контакт глазами и стараться не терять его;
- дать собеседнику выговориться, не перебивая его;
- дать собеседнику понять, что вы понимаете его состояние (приблизиться, наклониться к нему);
- признать свою вину, если объективно таковая есть;
- постараться предельно тактично показать собеседнику, в чем, как вам кажется, он тоже не прав;
- показывать, что вы заинтересованы в решении проблемы собеседника, сотрудничестве с ним, будете поддерживать его, если это не противоречит интересам дела;
- разделять с собеседником ответственность за решение проблемы, определять план будущего сотрудничества.

Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, включающий в себя:

- анализ и оценку ситуации;
- выбор способа разрешения конфликта;
- формирование плана действий;
- его реализацию;
- оценку эффективности своих действий.

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

- 1) позиция авторитарного вмешательства, то есть подавление конфликта;
- 2) позиция нейтралитета, то есть стремление не замечать столкновений между подростками и не вмешиваться в них;
- 3) позиция избегания конфликта: педагог убежден, что конфликт – показатель его неудач в воспитательной работе с детьми;

4) 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*:

- поочередное выслушивание на совместной встрече применяется для уяснения ситуации в период острого конфликта;
- сделка: посредник стремится вести переговоры с участием обеих сторон, делая основной упор на принятие компромиссного решения;
- челночная дипломатия: посредник разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, обсуждая аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс;
- 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;
- 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.