**Система работы социального педагога по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций**

**Хакимьянова Ирина Николаевна**

МАОУ лицей №77, социальный педагог

**Актуальность** проблем, связанных с преодолением конфликтности учебно-воспитательного взаимодействия, обусловлена потребностями школы, процессами ее демократизации и гуманизации.

**Цель исследования:** изучить особенности возникновения конфликтов и способы их разрешения в школе.

**Объект исследования:** педагогические конфликты в условиях современной общеобразовательной школы.

**Предмет**: технологии разрешения педагогических конфликтов.

**Задачи:**

1. Проанализировать психолого-педагогическую литературу по проблеме конфликтов.

2. Определить признаки конфликта, рассмотреть динамику конфликта, познакомиться с особенностями педагогических конфликтов.

3. Изучить типы конфликтных личностей, проанализировать стили педагогического взаимодействия, рассмотреть психологический анализ конфликтов.

4. Определить пути решения конфликтов, используя такие педагогические технологии как: общение, оценка, требование, конфликт и информативное воздействие.

**Основное содержание технологии.**

Педагогический конфликт возникает в разнообразных ситуациях общения как результат межличностных противоречий.  
Его основными структурными компонентами являются субъект, объект, предмет, инцидент, конфликтные действия, поступки и отношения.  
Профилактика конфликтогенности педагогического общения обеспечивается гармонизацией стиля учебно-воспитательного взаимодействия.

**Разрешение конфликта включает в себя:**

1. анализ и оценку ситуации;

2. выбор способа разрешения конфликта;

3. формирование плана действий;

4. его реализацию;

5. оценку эффективности своих действий.

**Возможные позиции социального педагога в разрешении конфликта:**

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 развиться до определенного предела. Действия педагога в этой позиции позволяют контролировать конфликт и управлять им.

Формы организации

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.

**Методы реализации**

1. наблюдение;
2. опросы, беседы с учащимися, родителями, педагогами, работающими в лицее, мини-сочинение "Я и мой класс";

**Результат**

Анализ результатов по внедрению в педагогическую практику механизма конструктивного разрешения конфликтов позволил сделать вывод о том, что для формирования опыта конструктивного разрешения и урегулирования конфликтов необходимо наличие следующих педагогических условий:

1. создание комфортного психолого-педагогического климата в

школьном коллективе;

1. осуществление системы мер по развитию у учащихся

мотивации к конструктивному урегулированию и разрешению конфликтов среди учащихся;

1. наполнение содержания подготовки учащихся и педагогов

специальными знаниями о сущности, структуре, функциях конфликта и механизмах его конструктивного разрешения;

1. разработка механизма, системы методов, формирующих умения

и навыки конструктивного урегулирования конфликтов как среди учащихся, так и среди педагогов;

1. системная психолого-педагогическая диагностика учащихся на

каждом этапе разрешения конфликта;

1. высокий уровень психолого-педагогической компетентности

педагогов.

**Литература**

1. Шишковец Т.А. Справочник социального педагога. 5-11 классы. Издательство ВАКО- 2007 г.
2. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. Учебник. М.: Российское педагогическое агентство, 1995. - 184 с.
3. И. Геращенко. Педагогическая конфликтология //Учитель, -2000, №2, с. 56.
4. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Кн. для учителя. – М.: Просвещение, 1991. – 128 с.
5. Материалы интернет-сайта [www.azsp.ru](http://www.azsp.ru)

Приложение

**Правила педагогического общения**

* В своих замечаниях обсуждайте конкретный поступок учащегося, а не его личность. Ваше представление о нем как о человеке оставьте при себе.
* Говорите о своих наблюдениях, а не о своих мыслях по поводу увиденного.
* Лучше всего обсуждать недавние поступки, не возвращаясь к прошлым и невыясненным претензиям.
* Советы эффективнее оформлять в виде некоторых ожиданий насчет возможного поведения учащегося, в форме сообщения некоторой информации о вариантах действий. Например, тип: "Я ожидал, что ты придешь на мой урок или хотя бы поставишь в известность, что не получается".
* Не старайтесь давить на учащегося словами и эмоциями. Главное - помочь понять, как его поступок воспринимается окружающими, одним из которых являетесь вы.

Бессмысленно говорить о том, на что человек в данное время

повлиять не может. Лучше обсуждать то, что может быть

исправлено.

* Необходимо учитывать время, место и форму, в которой обсуждается поступок. Неудачно выбранная ситуация или способ изложения могут принести вред.
* Обязательно помните о том, что большой процент успеха зависит от того, умеете ли вы уважать себя и своего ученика и хотите ли вы, чтобы он вас понял.

**Если конфликтная ситуация все же возникла, то полезными для педагога могут оказаться следующие правила**

* Работайте с конфликтами в момент их возникновения. Не ждите, пока они станут излишне поляризованными.
* Найдите время для беседы с ребёнком.
* Придумайте как можно больше вариантов решения. Отберите наиболее эффективные.
* Будьте честны — нападайте не на личность, а на проблему.
* Во время диалога воздерживайтесь от запугиваний, угроз или давления, чтобы не прийти к результату выигрыш-проигрыш. Раздражённый тон, личные выпады и оскорбления, унижение достоинства не способствуют решению вопроса, а загоняют его вглубь личности.
* Следите за продолжительностью диалога. Если он затягивается, вы рискуете говорить сами с собой; если он прерывается раньше, чем ребёнок поймёт ваши слова, то он становится бессмысленным, проведённым для проформы.
* Содержание разговора желательно сохранять в тайне. Сплетни только разожгут конфликт и отдалят успех.
* Дайте знать, что понимаете детей.

**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

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 других, использовать упражнения, тренинги для формирования неконфликтного поведения.

**Советы классному руководителю по работе с детьми,**

**находящимися в трудной жизненной ситуации**

* «Трудный» подросток постоянно нуждается в помощи, нужно помочь ему в учебе, выполнении общественного поручения, в выборе любимого занятия, в использовании свободного времени.
* Быть объективным по отношению к подростку, никогда не обвинять его в том, в чем его вина не доказана.
* Критика подростка должна быть конкретной, по существу. Критиковать не вообще, а за совершенный поступок, ничего к нему не прибавляя.
* Осуждая подростка за проступок, неблаговидное действие, нужно проявлять при этом уважение к личности школьника. Можно сказать: «Ты плохо поступил, ты совершил хулиганский поступок», но не надо говорить: «Ты плохой мальчик, ты хулиган».
* Нельзя учителю в пылу нервного возбуждения дать волю чувствам, изливая их в оскорбительных эпитетах типа «бездельник», «лодырь», «хам», «негодяй». Это отталкивает подростка, озлобляет его и еще более затрудняет процесс общения с ним.
* Классный руководитель должен всегда быть оптимистом и открыто выражать надежду на исправление «трудного» подростка, не закрывая перед ним перспективы положительных изменений.
* «Трудный» школьник, давно привыкший к критическим замечаниям в свой адрес, особенно чувствителен к похвале, поощрению своих действий. Поэтому нам всегда надо видеть и отмечать в поведении подростка даже незначительные попытки сделать что-то хорошее, не оставляя без внимания малейшие сдвиги в лучшую сторону.