**Участие социального педагога в разрешении конфликтов" из опыта работы.**

В практике социального педагога, по словам Натальи Григорьевны 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 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.