

## Алгоритм решения конфликтных ситуаций.

Педагог как посредник в конфликтных ситуациях:

Ученик – Ученик, Родитель – Родитель, Ученик – Педагог.

Цель педагога	Действия педагога	Результат
Определить предмет конфликта и участников конфликта	Наблюдение и Анализ ситуации.	Известны предмет конфликта и участники конфликта.
Определить истинные интересы каждого участника конфликта	Анализ поведения участников. Разговор с каждым участником конфликта.	Известны истинные интересы каждого участника конфликта.
Решить конфликтную ситуацию.  Примирить участников конфликта.	Создание ситуации переговоров. Проведение переговоров между участниками конфликта: Вместе с участниками конфликта: 1) Определить общую цель для решения конфликта конструктивным способом 2) Найти способы решения конфликта. Оценить их эффективность. 3) Выбрать наиболее конструктивный способ решения конфликта в данной ситуации. 4) Наметить конкретные действия (план действий) участников по решению конфликта. 5) Составить соглашение сторон.	Составлен план действий по выходу из конфликта.  Достигнуто соглашение между участниками конфликта.
Выйти из конфликта.	Контроль выполнения плана действий участниками конфликта до завершения конфликта.  Вместе с участниками конфликта обсуждение выводов, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.	Конфликтная ситуация решена.

### Правила поведения посредника-педагога в конфликтных ситуациях:

1. Дайте участникам конфликта “выпустить пар”. Если они раздражены и агрессивны, то нужно помочь им снизить внутреннее напряжение. Следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
2. Говорите, когда участники конфликта эмоционально «остыли».
3. Потребуйте от них спокойно обосновать свои претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.
4. Переключите сознание участников конфликта с отрицательных эмоций на положительные. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите совета, задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него/них. Напомните о том, что вас связывало в прошлом, и было очень приятным. Сделайте

комплимент (“В гневе ты еще красивее...”). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.

5. Не давайте отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: “Ты меня обманываешь”, лучше звучит: “Я чувствую себя обманутым”.
6. В любом случае дайте человеку “сохранить свое лицо”. Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: “Ты уже дважды не выполнил свое обещание”, но нельзя говорить: “Ты — необязательный человек”.
7. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: “Правильно ли я тебя понял?”, “Ты хотел сказать...?”.
8. Держитесь в позиции “на равных”. Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — “родительская” или снизу — “детская”) неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — “взрослая”).
9. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает человека, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.
10. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Это — бесполезное, пустое занятие.
11. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: “А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?”. Подобные “успокаивающие” слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.