

Алгоритм действий педагога для разрешения и предотвращения конфликтов включает как работу над урегулированием конфликтных ситуаций, так и меры по профилактике конфликтов.

Разрешение

Некоторые этапы алгоритма действий педагога при разрешении конфликта:

- . **Признать наличие конфликта** и определить проблему, которая привела к столкновению. Конфликтующие стороны должны высказать свою точку зрения на проблему.
- . **Совместный поиск разрешения.** В процессе обсуждения важно не давать оценку высказанным предложениям. Необходимо выбрать из предложенных такую идею, которая учитывала бы мнение всех сторон и удовлетворяла их требования.
- . **Определение «правил игры»:** кто, когда, в каком составе и где будет обсуждать нерешенные проблемы, а также установление сроков разрешения, которые должны быть приняты всеми участниками конфликта.
- . **Реализация плана разрешения конфликта.** План должен быть немедленным.
- . **Оценка правильности принятого решения.** Оценивается эффективность действий членов конфликтной ситуации. Важно сделать так, чтобы максимальное количество участников было довольным.

Некоторые рекомендации:

- Попытайся погасить конфликт, перевести его из эмоциональной части к деловой, чтобы существовала возможность договориться.
- Разрешить спорную ситуацию «здесь и сейчас», чтобы не усугублять её.
- Если конфликт сложный, можно привлечь третью сторону (медиатора). Посредником может выступать классный руководитель, учитель-предметник, представитель школьной администрации, социальный педагог, школьный психолог.

Недопустимо: делать замечания о поведении во время разговора одному из участников, начинать воспитывать и высказывать свои эмоции относительно конфликта, долго выслушивать одного и не давать слово другому, вставать на сторону одного из участников.

Профилактика

Некоторые рекомендации педагога для профилактики конфликтов:

- **Отслеживать сигналы, свидетельствующие о зарождении конфликта.** Важно анализировать конфликтную ситуацию и предотвращать (устранять) инцидент.
- **Чётко определять нормы сотрудничества** (зафиксированы в официальных документах, в требованиях руководителей, в общественном мнении, обычаях и традициях учебного заведения). Чем чётче определены нормы, тем реже создаются условия для возникновения споров и конфликтов.
- **Поддерживать конструктивное общение** с обучающимися, основанное на признании их достоинства, понимании и принятии их интересов и потребностей.
- **Оценивая результаты учёбы и поведения школьника,** сначала обращать внимание на то, что ему удалось сделать и чего достичь, и только потом — о недостатках ученика.
- **Относиться справедливо к инициатору конфликта** — за его претензиями стоят существенные причины, которые его беспокоят.
- **Не расширять предмет спора,** не переходить на личности, соблюдать психологическую дистанцию.
- **Предлагать позитивное решение конфликта,** учитывая взгляды противоположной стороны.

Важно: конфликты легче предупредить, чем завершить, и ошибка педагога при разрешении конфликта может породить новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики.