1. **ДЕЙСТВИЯ ВОСПИТАТЕЛЯ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ И КОНФЛИКТАХ**

При остановке неадекватного поведения ребенка специалисты должны знать, что нельзя говорить длинные фразы, предложения, повышать голос, кричать. Поведение взрослых должно быть максимально спокойным, движения замедленными, жестикуляция сведена до минимума. Лучше всего пользоваться короткими наставлениями [2].

Этапы короткого наставления:

1. Вступить в контакт;
2. Назвать адекватное поведение в данной ситуации;
3. Объясните, почему поведение ребенка неприемлемо.

Вступление в контакт может происходить следующим образом: скажите что-нибудь положительное, что-то о том, чем ребенок занимался, упомяните что-нибудь нейтральное и назовите чувство (Мне показалось, что ты на что-то сердишься).

При использовании короткого наставления важно помнить следующие пять правил:

1. Наставляйте на поведение, легко выполнимое для подростков;
2. Постройте, используя несколько наставлений, поведение, исключающее проблемное поведение;
3. Используйте невербальные сигналы, снижающие напряжение;
4. Не отвлекайтесь от темы;
5. Сделайте ситуацию предсказуемой, подсказывая каждый раз следующий шаг.

*Невербальные сигналы, снижающие напряжение*

1. Пространственное положение воспитателя по отношению к ребенку.

Чем меньше расстояние, тем большее впечатление производят слова руководителя. Оптимально близким расстоянием является метр-полтора. У детей эта граница находится чуть ближе. При инцидентах и кризисных ситуациях для разговора необходимо расстояние увеличить по сравнению с расстоянием в обычной ситуации.

1. Звуки голоса и визуальный контакт.

Голос может звучать тихо или громко, существенную роль играет тон голоса и скорость речи. Когда голос в конце предложения понижается, коммуникация становиться менее категоричной. То есть необходимо медленно проговаривать слова и предложения и понижать тон к концу предложения или слова.

1. Движения.

Движения воспитателя должны быть хорошо предсказуемы. Это повышает чувство безопасности подростков. Спокойствие можно увеличить медленными движениями. Желательно не делать резких движений руками, не делать указующих движений и уменьшить продолжительность контакта глаз.

1. Физический контакт.

Сдержанность физических контактов. Некоторые физические методы: при физическом превосходстве воспитатели используют физический контакт с ребенком для того, чтобы предотвратить серьезное неадекватное поведение, которое послужило (или может послужить) возникновению инцендента и при котором словесные наставления не помогли. Толчки, удары и выкручивание рук не допустимы. Вместо этого используются удержание, давление и направление.

При давлении используется сила и вес собственного тела для погашения определенных движений ребенка. Во время подобных действий воспитатель продолжает давать короткие наставления и при этом сам соблюдает названные ранее пять правил. При этом воспитатель продолжает говорить, так как бессловесное физическое воздействие производит тяжелое угрожающее впечатление.

Направление является разновидностью давления, которое направленно на то, чтобы ребенка самого или его часть тела, в основном руку, отвести в нужную сторону [1].

*Способы разрешения конфликтов*

Как известно, конфликты неизбежны, их невозможно избежать и важно уметь правильно их разрешать. Конфликтную ситуацию, как правило, создает удовлетворение интересов одной стороны за счет ущемления интересов другой [3], что вызывает сильные отрицательные эмоции.

Неконструктивный способ разрешения конфликтов, как правило, это или настоять на своем или уступить. Здесь «выигрывает» только одна сторона.

Существует ли благополучный путь выхода из конфликта? Да, можно разрешить дело так, что никто не проиграет и обе стороны только выиграют. Это конструктивный способ разрешения конфликта.

Не надо идти на поводу эмоций, конфликт нужно решать спокойно и осознанно. Для этого необходимо осуществить следующие шаги:

1. Осознание и выяснение конфликтной ситуации.
2. Собрать «корзину» предложений: «Как нам быть в данной ситуации?» Пусть ребенок первый предложит решение.
3. Выбор наиболее приемлемого предложения. Стороны оценивают и обсуждают совместно поступившие предложения. Лучшим решением считается то, которое принимается единодушно.
4. Детализация этапов выполнения принятого решения. Уточнение того, что для этого потребуется.
5. Проверка выполнения решения.

Конечно, процесс конструктивного разрешения конфликта требует некоторого времени. Здесь важна заинтересованность обеих сторон в совместном решении.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Бандура А. Подростковая агрессия : изучение влияния воспитания и семейных отношений / Альберт Бандура, Ричард Уолтерс ; [пер. с англ. Ю. Брянцевой, Б. Красовского]. –– М. : Апрель Пресс : ЭКСМО-Пресс, 2000. –– 509 с.
2. Игумнов С.А. Психотерапия и психокоррекция детей и подростков /С.А. Игумнов. – М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2000. – 108 с.
3. Тарас А.Е. Предупреждение отклонений в поведении учащихся / А.Е. Тарас. –– Минск : Нар. Асвета, 1986. –– 72 с.