

## УМОВИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПІДЛІТКОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ СОЦІАЛЬНИМ ПЕДАГОГОМ

Незважаючи на те, що підлітковий вік у психології ХХ ст. вивчали доволі докладно, сучасні підлітки відрізняються від однолітків попередніх поколінь низкою соціально-психологічних особливостей (Д. Фельдштейн, І. Дубровіна, Н. Майсак та ін.). Серед них дослідники віділяють підвищену конфліктність підлітків в умовах школи загалом та педагогічному процесі зокрема (В. Лозовцева, Д. Фельдштейн, Е. Киршбаум та ін.), у міжособистісному спілкуванні з однолітками (Т. Драгунова, В. Лозовцева, А. Сорокіна, А. Дорохова та ін.), з дорослими, а насамперед з батьками (А. Сорокіна, Т. Барлас та ін.). Сучасні підлітки частіше почали демонструвати девіантну та навіть делінквентну поведінку (Л. Філонов, Н. Майсак та ін.).

Практика показує, що підлітки не вміють вирішувати конфлікти, які виникають, в їхніх конфліктах переважають деструктивні тенденції. Для знижки гостроти подібних явищ та більш продуктивного вирішення міжособистісних конфліктів необхідний соціально-педагогічний супровід. Успішність взаємодії з підлітками соціального педагога залежить від знання вікової специфіки конфліктності та вибору адекватних способів та засобів роботи з ними.

Одним із складників конфліктної ситуації є її образ – те, як сприймають один одного та ситуацію учасники конфліктної взаємодії. Власне уявлення про конфлікт та способи його вирішення зумовлює вплив на спілкування підлітків, оскільки людина реагує не на реальність, а на те, як вона собі її уявляє (О. Улибіна, К. Абульханова-Славська, Г. Андреева та ін.).

Знання специфіки та статево-вікових особливостей цих уявлень необхідне для корекційної роботи з підлітками різних категорій (І. Дубровіна, Р. Овчарова та ін.). Розробка спеціальних тренінгів та індивідуальних програм допомоги підліткам, які мають комунікативні проблеми загалом і відрізняються підвищеною конфліктністю, потребують від соціального педагога діяльності зі створення інструментарію, який дозволяє вирішувати конфлікти в підлітковому середовищі. Отже, актуальність дослідження зумовлена практичним запитом сучасного суспільного розвитку, потребами шкільної соціальної служби, а також логікою наукового пізнання генезису уявлення про конфлікт у сучасних підлітків.

Так, у зв'язку з актуальністю проблеми вирішення конфліктів у підлітковому середовищі в діяльності соціального педагога й була визначена мета статті – розкрити умови вирішення конфліктів у підлітковому середовищі соціальним педагогом.

У фаховому спілкуванні соціальному педагогові доводиться не лише з'ясувати проблеми клієнта, а й переконувати його вести переговори, урегульовувати конфліктні ситуації, займатися розробкою умов, які б сприяли ефективному вирішенню конфліктів.

Потреба у фахівці як посереднику часто виникає з настанням реального зовнішнього або міжособистісного конфлікту. Для того щоб ефективно регулювати, вирішувати конфліктну ситуацію, соціальний педагог має передусім

з'ясувати структуру конфлікту, установити учасників, умови перебігу, контекст, у якому він відбувається, суб'єктивні образи конфліктної ситуації, можливі дії учасників конфлікту та їх наслідки. Допмагаючи підліткові, соціальний педагог повинен ретельно дослідити характер його труднощів, визначити, цей конфлікт є об'єктивним (породженим об'єктивними причинами) чи суб'єктивними (наслідком особистих стосунків). Пізнавши природу й характер конфлікту, соціальний педагог повинен допомогти зрозуміти це підлітку, ретельно проаналізувати чинники, що спричиняють відхилення образу конфліктної ситуації від реальності.

Для того, щоб розробити ефективні умови вирішення конфлікту в підлітковому середовищі, соціальний педагог повинен передусім детально проаналізувати етапи конфлікту, а саме такі, як:

1. Посилення напруги (виникнення незначного протистояння з доволі прозаїчної причини, на цьому етапі найкраще долати незадоволення, однак люди нерідко уникають визнання напруги, сподіваючись, що вона мине сама собою).

2. Дилема ролей (з продовженням конфлікту напруга зростає, його учасники починають відчувати свою нездатність нейтралізувати її, виникнення конфлікту вони приписують певному інциденту, особі, події, предмету, їм стає дедалі складніше вийти з нього самотужки).

3. Накопичення несправедливості (учасники конфлікту починають вдаватися до звинувачень, що посилює напругу). Кожна сторона може відчувати несправедливість, гнів, готуватися до „війни”. На цьому етапі ще можливий вихід з конфлікту, розірвання його циклу, якщо учасники зустрінуться й обговорять предмет напруження. Та частіше вони вже не спілкуються, заглиблюються у свої проблеми.

4. Конфронтація (фокус у конфлікті зміщується на здобуття реваншу або відшкодування збитків, що блокує подальшу комунікацію, реалістичне розуміння конфліктної ситуації її учасниками, на цьому етапі, якщо його учасники виявляють негнучкість, відмовляються від взаємодії, конфлікт набуває деструктивних форм, переорієнтувавши увагу конфліктуючих сторін з аналізу збитків і втрат на початкову проблему, можна працювати над її розв'язанням).

5. Прилаштування, корекція, якщо сторони продовжують боротьбу, конфлікт набуває затяжних ознак, проте й на цьому етапі можлива корекція поведінки учасників конфлікту.

Втручання соціального педагога в конфліктну ситуацію, яка склалась у підлітковому середовищі, має виходити з певних очікувань щодо його розв'язання. У своїх діях він має дотримуватися такої послідовності: визнати наявність конфлікту; визначити можливість для переговорів; умовити й погодити процедуру їх проведення; з'ясувати коло питань, які є предметом конфлікту; розробити варіанти рішень; забезпечити прийняття узгодженого рішення; реалізувати ухвалене рішення на практиці [1, с. 45].

Зробимо аналіз позицій учасників конфлікту, а також розглянемо основні стилі поведінки тих, хто конфліктує. Виділимо позиції учасників конфлікту та їхні характеристики:

**1. Конкуренція** (суперництво, протистояння, змагання). Її характеризують висока активність і прагнення розв'язати конфлікт власним способом,

незацікавленість у співпраці, схильність до вольових рішень, орієнтація на задоволення власних інтересів за рахунок інтересів інших, нав'язування свого рішення. Спирається вона на силу, використання всіх можливостей для утвердження своєї думки. Але він вкрай неефективний для розв'язання особистих конфліктів, оскільки стиль конкуренції викликає в інших почуття відчуження. Соціальний педагог може вдатися до цього стилю, якщо він має певний авторитет і вважає свій варіант найкращим, якщо потрібно терміново прийняти рішення і для цього вистачає влади, за відсутності іншого шляху, за неможливості переконати інших, що ситуація кризова. Цей стиль забезпечує визнання, якщо буде досягнуто позитивний результат. Але, маючи на меті добрі стосунки з усіма, використовувати його не варто.

**2. Ухилення** (уникнення). До цього стилю слід удаватися тим учасникам конфлікту, чия ситуація нестійка, а також за неможливості співпраці над розв'язанням проблеми, якщо проблема не надто важлива, коли усвідомлено власну помилку й переваги іншої сторони.

Стиль ухилення застосовують у спілкуванні з психічно неврівноваженою людиною за відсутності причин підтримувати з нею контакти, не маючи певності, що конкретно слід робити. Доцільна ця стратегія й за браком інформації. Попри те, що цей стиль характеризують як втечу від відповідальності, він може бути цілком конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію. Використовуючи його, соціальний педагог може перенести розв'язання конфлікту на зручніший час або допомогти підлітку вийти із конфліктної ситуації.

**3. Пристосування.** Обравши цей стиль, учасник конфлікту засвідчує свою налаштованість на взаємодію з іншою стороною, відмову від захисту власних інтересів. Виправданий він тоді, коли результати надзвичайно важливі для однієї сторони конфлікту й не надто суттєві для іншої, за неможливості здобути перемогу. У такій ситуації продемонстрована поступка сприяє пом'якшенню конфлікту, налагодженню стосунків. Іноді пристосування може набути змісту милосердя чи великодушності.

Соціальним педагогам доречно використовувати стиль пристосування, якщо насправді вони мало втрачають або збираються пом'якшити ситуацію, а потім повернутися до проблемного питання й відстояти свою позицію чи позицію клієнта.

**4. Співпраця.** Налаштувавшись на співпрацю, демонструючи готовність до неї, учасники конфлікту можуть брати активну участь у розв'язанні його, захищаючи при цьому власні інтереси. Для цього, правда, необхідна серйозна внутрішня робота, оскільки спершу належить з'ясувати прагнення, цілі, інтереси обох сторін, обговорити їх. За наявності достатнього часу можливе ефективне задоволення обох сторін.

Стиль співпраці доцільніший, якщо обидві сторони мають різні приховані прагнення, а тому важко визначити чинник незадоволення. У зв'язку з цим спершу здається, ніби обидві сторони прагнуть одного й того самого або мають протилежні цілі, що спричинює конфлікт. Але існує відмінність між зовнішніми виявами, прихованими інтересами і прагненнями (справжніми причинами конфліктної ситуації). Співпраця дає змогу побачити проблему й розв'язати її.

Якщо обидві сторони розуміють причину конфлікту, у них є більше можливостей знайти засоби його розв'язання. Стиль співпраці найважчий, але чи не найефективніший.

**5. Компроміс.** Особливістю цього стилю є часткове задоволення власних інтересів за рахунок часткових взаємних поступок. Такі дії можуть нагадувати співпрацю, однак за компромісу задоволення обопільних потреб відбувається на поверховому рівні, а приховані, внутрішні, потреби не аналізуються.

Компроміс найефективніший, якщо обидві сторони прагнуть одного й того самого, усвідомлюючи неможливість одночасного задоволення всіх інтересів. Найчастіше до нього вдаються, коли учасники конфлікту мають однакову владу і протилежні інтереси, за необхідності досягти рішення протягом короткого часу, унаслідок усвідомлення неефективності інших шляхів, за намагання зберегти нормальні стосунки.

**6. Переговори.** Суть їх полягає в обговоренні умов, за яких сторони можуть погодитися на співпрацю. Важливими передумовами конструктивності переговорів є взаємозалежність сторін, відсутність суттєвих розбіжностей у позиціях учасників переговорів, участь у переговорах осіб, які реально можуть приймати рішення щодо обговорюваних питань. Для успішного проведення переговорів і досягнення домовленостей необхідно не тільки добре аргументувати власну позицію, інтереси тих, про кого йдеться, але й дослуховуватися до позицій опонентів.

У соціально-педагогічній роботі найкраще, коли учасники конфліктів разом розв'язують проблему, маючи на меті ефективно досягнення результату, а саму проблему відокремлюють від особистостей. Важливо, щоб вони коректно ставилися один до одного, дотримуючись при цьому жорстких позицій щодо обговорюваної проблеми і способів її розв'язання, поступаючись силі аргументів, а не тиску [2, с. 23 – 31].

Унаслідок детального розгляду й аналізу основних позицій і стилів поведінки учасників конфлікту можна перейти до розгляду умов вирішення соціальним педагогом конфліктів у підлітковому середовищі.

На нашу думку, провідними й найефективнішими умовами, які сприятимуть вирішенню соціальним педагогом конфліктів у підлітковому середовищі, постають:

- формування конфліктологічної компетентності підлітків на основі ряду спільнопедагогічних принципів та компонентів;
- участь підлітків у колективних видах діяльності (суспільна корисна діяльність підлітків, участь у волонтерських рухах, спортивна діяльність підлітків, проведення тренінгів у підлітковому середовищі, рольові ігри);
- організація самовиховання підлітків (аутотренінги, саморегуляція поведінки, самоаналіз);
- взаємозв'язок спільного, диференційного й індивідуального підходів у процесі виховної роботи.

Перейдемо до розгляду та характеристики висунутих умов ефективного вирішення конфліктів у підлітковому середовищі.

Під конфліктологічною компетентністю розуміється сукупність теоретичних знань, умінь, навичок, які дозволяють цивілізовано побудувати спілкування й вибрати гідні варіанти поведінки в конфліктних ситуаціях, а також особистісних думок, які орієнтуються на емпатію, толерантність, конструктивний діалог.

Так, зміст конфліктологічної компетентності розкривається в її компонен-

тах, а саме: *інформаційно-ціннісному* (знання причин, закономірностей протікання конфліктів, стратегій їх вирішення, усвідомлення цінності й неповторності кожної людини, володіння основними конфліктологічними технологіями й визнання їхньої важливості й необхідності для власної поведінки); *інтегративно-діяльнису* (потреба в продуктивній взаємодії з людьми й уміння її реалізувати, емпатія, толерантність, сформованість комунікативних, інтерактивних, умінь і навичок, готовність до діалогу); *мотиваційному* (потреба в діалозі як оптимальній формі взаємодії, прийняття конструктивної поведінки).

Сприяння формуванню в підлітків конфліктологічної компетентності передбачає проходження кількох етапів.

1. *Знаннєвий*: набуття необхідного обсягу конфліктологічних знань; формування науково-понятійного апарату, який допоможе адекватно висловити суть конфлікту, схарактеризувати його причини та способи вирішення.

2. *Інтерактивний*: готовність до продуктивної взаємодії, навичок конструктивної поведінки в конфлікті, уміння контролювати свій емоційний стан, адекватна реакція на нестандартні обставини.

3. *Світоглядний*: толерантність, конфліктологічна компетентність як вільний вибір, сприйняття діалогу як оптимальної форми суб'єкт-суб'єктних відношень, уміння прогнозувати розвиток ситуації власної поведінки [3, с. 25 – 26].

Для того щоб сформувати конфліктологічну компетентність підлітків, необхідно кілька рівнів реалізації. Проаналізуємо деякі з них.

*Рівень змісту освіти*: уведення до навчального плану шкіл курсу «Основи конфліктології», використання потенціалу гуманітарних предметів, виділення конфліктологічної проблематики в літературних сюжетах.

*Технологічний рівень*: використання інтегративних і діалогових технологій навчання. Застосування діалогу і як принципу побудови навчального змісту, і як евристичного прийому, який організовує взаємодію педагога й учня, сприяє вихованню таких особистісних якостей, як толерантність, увага до позиції іншої людини, уміння відстоювати свою думку, потреба в конструктивній взаємодії з людьми.

*Рівень управління педагогічним процесом*: створення конфліктологічної служби, яка буде виконувати діагностичну, профілактичну, корекційно-корегувальну функції. Сутність першої полягає у виявленні психологічної атмосфери в шкільному колективі підлітків, виявлення конфліктогенних учасників. Засоби – організація конфліктологічного моніторингу. Сутність другої функції – профілактика конфліктної поведінки. Засоби – навчання шкільному медіаторству, організація дискусійних клубів, проведення комунікативних тренінгів, тематичних вечорів. Сутність третьої функції – вирішення конфліктів, переведення їх в конструктивне русло. Засоби – метод перебудови ситуації, метод перебудови мотиваційної сфери і свідомості [3, с. 34 – 37].

Ми розглянули першу із запропонованих нами умов, яка, на нашу думку, є доволі ефективною, адже вона сприятиме розвитку таких особистісних якостей підлітків, як толерантність, відповідальність, самостійність, готовність до діалогу, нестандартних рішень, виходу із конфліктної ситуації, яка склалась у підлітка щодо дорослих (батьків, учителів), однолітків, а також щодо самого себе.



Тому головне завдання соціального педагога – разом з батьками, учителями, адміністрацією шкіл залучати підлітків до різних видів суспільно-корисної діяльності, формувати дружній, надійний клімат в підлітковому середовищі, тим самим сприяти зниженню конфліктної поведінки.

На сьогодні дуже відома й розвинута волонтерська діяльність. Велика кількість молодих людей, підлітків, які є членами різних клубів за інтересами й взаємодопомоги, належать до волонтерів. У точному розумінні цього слова їхня діяльність не є чистим волонтерством, тому що члени цих груп надають допомогу насамперед собі, але водночас вирішують проблеми людей з найближчого оточення. Таким чином, така задіяність підлітків допоможе їм вирішувати свої конфліктні ситуації, і на фоні вирішення проблем інших людей по-іншому дивитися на свої вчинки, поведінку.

Актуальною потребою нині є забезпечення вчителів, психологів, соціальних педагогів належною тренінговою технологією, яка не була б маніпулятивним знеособленим підходом, призначеним свідомо контролювати поведінку підлітків, а надавала б їм свободу вибору та була б насправді гуманістичною.

Раніше школа головну увагу приділяла формуванню в дітей таких умінь і навичок, які пов'язані з когнітивним розвитком, а не з розвитком їх як особистостей, тобто соціальним розвитком. Під час перехідного вікового періоду підлітки виробляють нові стилі міжособистісних стосунків. Проте без успішних соціальних умінь цей досвід може стати негативним і призвести до різного роду конфліктів, соціальної ізоляції, психологічного відчуження, злочинності, уживання наркотиків, алкоголю, тобто делінквентної поведінки.

Знання фактів, володіння інформацією ще не є достатнім для того, щоб працювати компетентно. Підлітку недостатньо якомога більше знати й розуміти, треба застосовувати ці знання в повсякденному житті. Тому, на нашу думку, тренінг є найефективнішою технологією, яка сприятиме вирішенню конфліктної ситуації в підлітковому середовищі.

Зауважимо, що впливовим засобом є також рольові ігри, які впливають на духовний розвиток людини. Найменування ролі, двох планів самопочуття (ігрового і реального), сюжету забезпечують цій грі багатообразні виховні можливості [5, с. 23].

Так, усі види колективної діяльності є дуже ефективними засобами, які сприятимуть зниженню конфліктної поведінки підлітків в навколишньому середовищі.

Третя умова ефективного вирішення соціальним педагогом конфліктів у підлітковому середовищі – організація самовиховання підлітків. До основних компонентів, засобів цієї умови можна віднести аутотренінги, саморегуляцію поведінки підлітків, тренінг, самоаналіз конфліктних ситуацій та ін.

На сьогодні актуальним є такий засіб, як арт-терапія. Зазначимо, що вітчизняні вчені вказують на необхідність використання арт-педагогіки та арт-терапії (І. Левченко), оскільки саме художня творчість пов'язана з діями трьох факторів: експресії, комунікації й символізації. Арт-терапія має дуже важливий терапевтичний ефект, який допомагає позбавитися стресів,

страхів, непорозумінь, а також сприятиме зниженню конфліктності в підлітковому середовищі.

Арт-терапія дозволяє людині передати не тільки те, що вона бачить у навколишньому середовищі, а й у своїх фантазіях, усвідомити й змінити своє ставлення до тих чи тих явищ. Вона сприяє культурному розвитку особистості, важлива для емоційного й інтелектуального розвитку людини. Позитивний вплив мистецтва на життя людей давно відоме, тому до нього стали звертатися за допомогою. Мистецтво допомагає людям набутися психічної стійкості й активності.

Е. Крамер називає фактори лікувального впливу арт-терапії. Основними в досягненні позитивних ефектів арт-терапії вона вважає численні можливості самого процесу художньої творчості, яка дає змогу переживати внутрішні конфлікти. У процесі творчого акту внутрішні конфлікти переживаються заново, усвідомлюються й урешті-решт вирішуються [4, с. 31 – 37].

Так, арт-терапія як один з методів організації самовиховання теж сприятиме зниженню конфліктності в підлітків, оскільки підлітковий вік вважають кризовим, і саме в цей період у підлітків виникає непорозуміння з оточенням. Тому соціальний педагог повинен використовувати арт-терапію, аутотренінги, методи саморегуляції поведінки, що сприятиме зниженню і внутрішніх конфліктів, і конфліктів, які виникають на міжособистісному рівні.

Запропонована нами четверта умова – взаємозв'язок спільного, диференційного та індивідуального підходів у процесі виховної роботи – об'єднує всі перелічені вище умови, а, таким чином, і методи, які входять до цих умов, а саме: аутотренінги, саморегуляція поведінки, самоаналіз, суспільна корисна діяльність підлітків, участь у волонтерських рухах, спортивна діяльність підлітків, проведення тренінгів у підлітковому середовищі, рольові ігри.

Отже, зазначені умови, на нашу думку, сприятимуть розв'язанню конфліктних ситуацій в підлітковому середовищі соціальним педагогом. Саме ці умови містять необхідні методи та технології роботи, завдяки яким соціальний педагог може використовувати в своїй діяльності й індивідуальний, груповий, і диференційний підходи, також за допомогою певних методик може навчити підлітків, як самим виходити з конфліктних ситуацій, тобто, використовуючи в своїй діяльності такі ефективні умови, соціальний педагог надасть підліткам не тільки певний багаж знань і умінь, але й закріпить певні навички.

### Література

1. **Практика** соціальної роботи : Асоціація психіатрів України / под ред. О. Насинник. – К. : Логос, 1996. – 196 с.
2. **Конфлікти** в суспільстві: діагностика і профілактика : тези III Міжнар. наук.-практ. конф. – Чернівці, 2005. – 476 с.
3. **Сулимова Т. С.** Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов / Т. С. Сулимова. – М. : Практическая психология, 1996. – 276 с.
4. **Фельдштейн Д. И.** Проблема возрастной и педагогической психологии / Д. И. Фельдштейн. – М. : Владос, 1994. – 269 с.
5. **Ішмуратов А. Т.** Конфлікт і згода / А. Т. Ішмуратов. – К. : Наук. думка, 2006. – 190 с.



**Юрків Я. І. Умови вирішення конфліктів у підлітковому середовищі соціальним педагогом**

Конфлікти неминучі в усіх сферах суспільного життя, тому винятком не є й підліткове середовище. Підлітковий вік традиційно вважають переходом від дитинства до дорослості. Усе, що стосується розвитку, якісно перебудується, виникають і формуються нові утворення, що нерідко призводить до виникнення конфліктів з батьками, однолітками, учителями, із самим собою. Для того щоб сприяти ефективному вирішенню конфліктних ситуацій в підлітковому середовищі, соціальному педагогові необхідні умови, завдяки яким його діяльність буде більш продуктивною. До загальних умов, які доцільно використовувати соціальному педагогові для вирішення підліткових конфліктів, слід віднести: формування конфліктологічної компетентності підлітків на основі низки спільно педагогічних принципів та компонентів; участь підлітків у колективних видах діяльності (суспільна корисна діяльність підлітків, участь у волонтерських рухах, спортивна діяльність підлітків, проведення тренінгів у підлітковому середовищі, рольові ігри); організація самовиховання підлітків (аутотренінги, саморегуляція поведінки, самоаналіз, тренінги); взаємозв'язок спільного, диференційного й індивідуального підходів у процесі виховної роботи. Використовуючи в своїй роботі зазначені вище умови, соціальний педагог за певний проміжок часу зможе досягти зниження конфліктності в підлітковому середовищі.

*Ключові слова:* підліток, підліткове середовище, соціальний педагог, конфлікт.

**Юрков Я. И. Условия разрешения конфликтов в подростковой среде социальным педагогом**

Конфликты неизбежны во всех сферах общественной жизни, поэтому исключением не является и подростковая среда. Подростковый возраст традиционно считается переходным от детства к взрослости. Все, что касается развития, качественно перестраивается, возникают и формируются новые образования, что нередко приводит к возникновению конфликтов с родителями, сверстниками, учителями, с самим собой. Для того чтобы способствовать эффективному решению конфликтных ситуаций в подростковой среде, социальному педагогу необходимы условия, благодаря которым его деятельность будет более продуктивной. К общим условиям, которые целесообразно использовать социальному педагогу при решении подростковых конфликтов, следует отнести: формирование конфликтологической компетентности подростков на основе ряда совместно педагогических принципов и компонентов; участие подростков в коллективных видах деятельности (общественно полезная деятельность подростков, участие в волонтерских движениях, спортивная деятельность подростков, проведение тренингов в подростковой среде, ролевые игры); организация самовоспитания подростков (аутотренинг, саморегуляция поведения, самоанализ, тренинги); взаимосвязь общего, дифференцированного и индивидуального подходов в процессе воспитательной работы. Используя в своей работе выше указанные усло-

вия, социальный педагог за определенное количество времени сможет добиться снижения конфликтности в подростковой среде.

*Ключевые слова:* подросток, подростковая среда, социальный педагог, конфликт.

**Yurkiv Y. I. The terms of the resolution of the conflicts in the teenage environment social pedagogue**

Conflicts are inevitable in all spheres of public life, therefore there is an exception and the teenage environment. Teen age is traditionally considered to be the transition from childhood to adulthood. All that regards the development of qualitatively changed, arise and the formation of new education, which often leads to conflicts with parents, peers, teachers, with yourself. In order to contribute to the effective solution of conflict situations in the teenage environment, social pedagogue are the conditions, due to which its activities will be more productive. In General terms, which it is appropriate to use social pedagogue at the decision of teenage conflicts, should include: the formation of conflict competence of adolescents on the basis of a number of jointly pedagogical principles and components; the participation of adolescents in collective activities (social useful activities of teenagers, participation in volunteer movements, the sports activities of adolescents, conducting trainings in the teenage environment, role-playing games); organization of self-education of adolescents (meditating, self-regulation of conduct, self-analysis, training); the relationship of the total, differential and individual approaches in the process of educational work. Using in their work the above mentioned conditions, a social pedagogue for a certain amount of time, will be able to reduce the conflicts in the teenage environment.

*Key words:* adolescent, teen environment, a social teacher of the conflict.

*Стаття надійшла до редакції 18.01.2013 р.  
Прийнято до друку 26.04.2013 р.*