

Кодекс поведения в конфликте

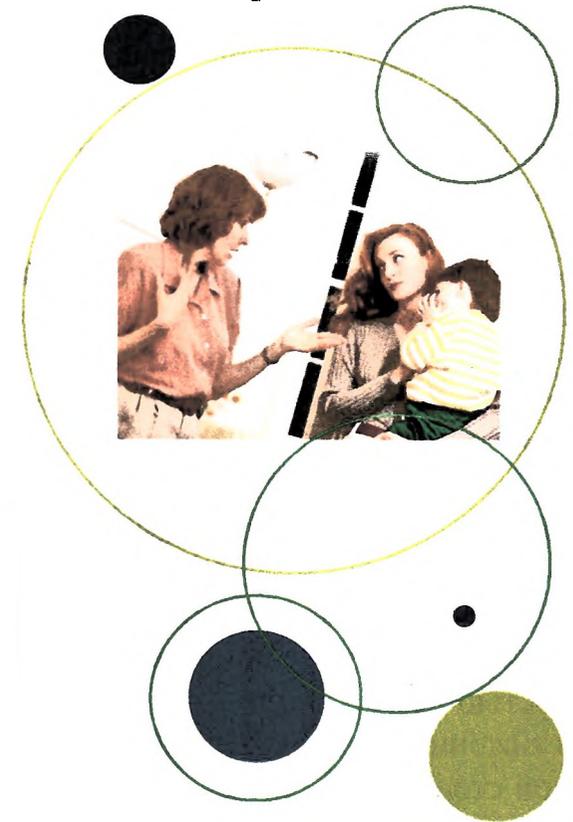
1. Настройся на позитивное отношение к оппоненту, создавай базу для доверия. Рациональнее даже в конфликте, увидеть в оппоненте друга и лучшую часть его личности.
2. Переключись с эмоционального на рациональный режим работы психики. Важно решить две самостоятельные задачи: главное – это найти решение проблемы и упорядочить при этом отношения. Но если решение не найдено, надо во что бы то ни стало сохранить хорошие отношения.
3. Дайте оппоненту «выпустить пар», говори, когда он остыл. Не спешите реагировать, держите паузу; посмотрите на себя со стороны; найдите на чем отвлечься; искренне пожалейте про себя оппонента; сознательно распределите свое сознание на другие объекты.
4. Потребуйте от оппонента спокойно обосновать претензии. Но скажите, что будете учитывать факты и объективные доказательства, а не эмоции.

5. Сбивайте возможную агрессию неожиданными приемами. Доверительно попросите совета; задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для собеседника; напомните о том, что связывало в прошлом и было приятным; скажите комплимент.
6. Предложите оппоненту высказать свои варианты решения проблемы.
7. Давайте оценку только действиям и поступкам оппонента, а не личности, не перескакивайте с проблемы на личность.
8. Отражайте как эхо при помощи вопросов смысл его высказываний и претензий. «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать?».
9. Не бойтесь извиниться, если чувствуете, что виноваты, но сделайте это быстро, решительно и не в конце разговора.
10. Оформите приятную договоренность и оговорите взаимоотношения на будущее.
11. Если конфликт переходит в скандал, то замолчите первым.
12. Всячески избегайте характеристик эмоционального состояния оппонента. «И чего ты кипятишься?», «Ну вот, полез в бутылку!».

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №2
г. Азова

«Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями. Способы их разрешения»

Семинар-практикум с элементами тренинга



5 способов выхода из конфликтной ситуации

Соревнование (конкуренция)— самый распространенный и одновременно самый неэффективный способ решения проблемы, стремиться добиться своего в ущерб другому.

Недостатки: при поражении – неудовлетворенность, при победе - чувство вины, испорченные отношения.

«Сейчас как упаду на тебя и раздавлю»

Избегание (уклонение)— уклонение от решения конфликтной ситуации. Желание выиграть время, сохранение покоя, исход не очень важен.

Недостатки: переход конфликта в скрытую форму. Характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера.

«Вон посмотри, какая там красивая груша»

Компромисс — поиск решений за счет взаимных уступок.

Недостатки: получение только половины ожидаемого, причины конфликта полностью не устранены.

- достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

«Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам»

Приспособление — игнорирование собственных интересов в пользу других людей, желание сохранить мир, правда на другой стороне, отсутствие власти.

Недостатки: вы уступили, решение этого вопроса откладывается. Предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным. «Такая, видно, у меня доля тяжкая»

Сотрудничество — самый оптимальный способ реагирования на конфликт, при котором учитываются интересы каждой из сторон. Именно при сотрудничестве выигрывают все конфликтующие стороны.

Недостатки: временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха. Является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон «Посмотри, на земле уже есть упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные»

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом выхода из конфликтной ситуации являются компромисс и сотрудничество. Однако любая из стратегий может оказаться эффективной. Поскольку у каждой есть свои как поло-

жительные, так и отрицательные стороны.

Вывод:

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом выхода из конфликтной ситуации является *сотрудничество*, девиз которого: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».

Однако любая из стратегий может оказаться эффективной, поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

