

Умение управлять конфликтом



Старайтесь следовать следующим правилам:



- Попробуйте установить причину конфликта.
- Конфликт – это не повод оскорблять или стараться задеть другого.
- В конфликте держитесь существа разногласий, не пытайтесь сразу выявить все проблемы.
- Ищите компромисс. Избегайте детского упрямства, откровенного эгоизма – это приведет к большим разногласиям.
- Проявите мужество признать ошибку, если Вы ее допустили.


Стратегии поведения в конфликте:

- **Конкуренция** – «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
- **Компромисс** – «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
- **Сотрудничество** – «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».
- **Избегание** – «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него»
- **Приспособление** – «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».





Тактические приемы управления конфликтом

1. Вступая в дискуссию, постарайтесь начать с комплиментов.
2. Соблюдайте чужое персональное пространство.
3. Для конструктивного спора главное – спокойствие.
4. Выбирая роль, Вы определяете направление и исход разговора.
5. Помните: только дураки не меняют своего мнения.

- 
6. Не руби с плеча, или никогда не говори «никогда».
 7. «Что делать?» или «кто виноват?» - это принципиально.
 8. Не сбрасывайте со счетов эмоциональную привлекательность своих аргументов.
 9. В споре не должно оставаться проигравших.

Техники снижения эмоционального напряжения в процессе диалога


Снижающие напряжение	Повышающие напряжение
1. Предоставление партнеру возможности выговориться 	Перебивание партнера 
2. Вербализация эмоционального состояния (своего, партнера)	Игнорирование эмоционального состояния (своего, партнера)
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений и т.д.)	Подчеркивание различий между собой и партнером.
4. Проявление интереса к проблемам партнера	Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.

5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
6. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.	Поиск виноватого и обвинение партнера.
7. Обращение к фактам	Переход на личности.
8. Спокойный, уверенный темп речи.	Резкое убыстрение темпа речи.
9. В случае Вашей неправоты немедленное ее признание	Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
10. Поддержание оптимальной дистанции, установление контакта с глазами оппонента.	Избегание пространственной близости.

Как выразить неудовольствие поступками детей?

- Можно выразить неудовольствие действиями ребенка, но не ребенком.
- Можно осуждать действия ребенка, но не его чувства, какими бы непозволительными они ни были.
- Недовольство действиями ребенка не может возникать то и дело, иначе это перерастет в неприятие человека.
- Оценивайте поступок, а не личность. Дайте ребенку ощутить, что сочувствуете ему, верите в него, хорошего мнения о нем, несмотря на его оплошность.

- Дайте понять, что когда неприятный разговор будет окончен, то инцидент окажется исчерпанным.
- Имейте и ввиду, что педагог, который ругает ребенка за то, что он не знает или не умеет, подобен врачу, который ругает больного за то, что он болен.
- Никогда не ругайте ребенка обидными словами за неспособность понять или сделать, глядя на него при этом с высоты своего авторитета. Прежде чем ругать ребенка за неумение, попытайтесь понять природу трудностей.
- Не уличайте в неумении, а помогайте найти пути решения.

- 
- При первых неудачах не нервничайте сами и не нервничайте ребенка. Попробуйте отыскать объективные причины трудностей и смотреть в будущее с оптимизмом.
 - Постарайтесь, чтобы главным для вас стало даже не столько научить чему-то, сколько сделать так, чтобы ребенок захотел научиться, не потерял интерес к учебе, почувствовал вкус к познанию нового, неизвестного, непонятного.

Первая помощь после воздействия стрессовых факторов

- Смочить виски, лоб и артерии на руках.
- Осмотреться по сторонам.
- Посмотреть в окно на небо.
- Медленно, сосредоточено выпить воды.
- Представить себя в приятной обстановке.
- Применить формулу успокоения.
- Применить физиологические методы разрядки.
- Применить физические методы разрядки.
- Выговориться.
- Найти место уединения.
- «Пустой стул».
- Создать новую доминанту.
- Вспомнить приятные события.
- Отложить принятие решений.

Терпения и мудрости в разрешении
конфликтных ситуаций.



В целом все хорошо, а то, что делается,
делается к лучшему.