



Конфликтные ситуации в педагогической деятельности и пути их преодоления

Елена Леонидовна Бессараб

методист, бизнес-тренер по гибким навыкам,
практикующий учитель, экс-заместитель директора гимназии



А еще, я считаю, что не бывает универсальных рецептов выхода из конфликта!

Д
ДЕНЬ 2

Основные направления деятельности учителя по профилактике конфликтов в процессе педагогической деятельности

разговор с единомышленниками

Р



Какие вопросы обсудим ?



- 01** Особенности педагогических конфликтов между учащимися
- 02** Особенности педагогических конфликтов между учащимися и родителями
- 03** Специфические причины конфликтов между коллегами - педагогами
- 04** Профилактические меры по предотвращению конфликтов. Методика «Самооценка стиля управления»

Какую цель вы ставите перед собой на сегодняшнем вебинаре?

- 1.0 я буду лучше разбираться в теоретической части, смогу формулировать понятия из конфликтологии, назову элементы технологии стресс-менеджмента
- 2.0 я смогу применять на практике 1-3 методики управления конфликтом
- 3.0 я смогу обучить своих коллег методикам управления конфликтом, выступлю на педагогическом совете на эту тему

Какие выводы мы сделали на вчерашнем вебинаре?

конфликт, как социальное явление,
это нормальное проявление социальных связей и отношений
между людьми

при педагогической ситуации необходимо учитывать видение
второй стороны, рассматривать "картину мира другого"

при любой конфликтной ситуации педагог остается образцом и
примером культуры, профессиональной этики



Особенности педагогических конфликтов между учащимися

Данные по результатам опроса 2019 года



Почти 19 тысяч учеников и педагогов приняли участие в опросе о конфликтах...

По инициативе уполномоченного по правам ребенка в Московской области Ксении Мишоново...

 Правительство Московской области

Почти 33% опрошенных детей сообщили, что в классах постоянно или часто обзывают кого-то обидными словами или угрожают.

Согласились с этим утверждением чуть больше 10% участвующих в опросе педагогов, в то время, как 89,9% из них указали, что такие ситуации случаются редко или никогда.

Почти 37% школьников сообщили, что постоянно или часто становятся свидетелями того, как высмеивают особенности кого-то из ребят (внешность, одежда, поведение, привычки и т.д.), чуть менее 14% сообщили, что сами постоянно подвергаются насмешкам.

Что может быть причиной конфликта "ученик - ученик"?

Непосредственные причины возникновения конфликтов между детьми носят эмоционально-личностный характер.

Они связаны, как правило, с личностным восприятием происходящего вокруг, с чувственной реакцией на поведение и действия другого ребенка, с расхождением во взглядах на правильность игровых действий, поступков

К внешним причинам можно отнести:

- учебные перегрузки детей, общую утомляемость учащихся, ведущие к обострению противоречий
- смену школьного (или классного) коллектива и возникающие при этом трудности адаптации новичков
- общую неблагоприятную морально-психологическую атмосферу в классе

К внутренним причинам прежде всего относится несформированная рефлексивность



Ситуативная рефлексия обеспечивает самоконтроль поведения человека в актуальной ситуации, осмысление ее элементов, анализ происходящего, способность субъекта к соотнесению своих действий с ситуацией и их координации в соответствии с изменяющимися условиями и собственным состоянием.



Ретроспективная рефлексия проявляется в склонности к анализу свершившихся событий: предпосылок, мотивов и причин произошедшего; своего поведения, допущенных ошибок



Перспективная рефлексия соотносится с анализом предстоящей деятельности, поведения; планированием, прогнозированием вероятных исходов и др.

Ее основные поведенческие проявления:

- тщательное планирование деталей своего поведения
- частое обращение к будущим событиям
- ориентация на будущее



ВАЖНО

Черты характера помогают (или мешают) личности устанавливать правильные взаимоотношения с людьми, проявлять выдержку и самообладание в решении сложных жизненных вопросов, отвечать за свои действия и поведение в обществе

ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ

Акцентуация характера (от лат. *accentus* – ударение) – своеобразный «перекос», «слабое место» или гипертрофированная выраженность отдельных черт характера, что обуславливает повышенную уязвимость личности в отношении определенного рода воздействий и затрудняет ее адаптацию в некоторых специфических ситуациях, в результате чего ухудшается взаимодействие субъекта с окружающими, п





Потренируемся!
Определим основные типы
акцентуация характера



Узнали героя?

Напишите, пожалуйста в чат, какие "слова -характеристики"
получают такие ученики в школе

Гипертимический тип

- постоянное (или частое) пребывание в приподнятом настроении, даже при отсутствии каких-либо внешних причин для этого
- высокая активность
- жажда деятельности
- общительность
- словоохотливость
- активность
- подвижность
- склонность к озорству
- трудности часто преодолевают без особого труда, в силу органично присущей им активности и деятельности

ВАЖНО

Педагоги часто воспринимают такое проявление как злонамеренное, как демонстрацию со стороны ученика неуважения и неприязни.

НО: гипертимы склонны к недостаточному осознанию дистанции между собой и старшими по статусу и возрасту.

Никакого отношения к личности педагога его поведение не имеет.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Если к этому типу характера проявлять строгую регламентацию, жесткую дисциплину и постоянную навязчивую опеку и контроль, то большая вероятность

- нарушения дисциплины со стороны учащегося
- опасность внезапных вспышек гнева
- конфликта с педагогами



Узнали героя?

Напишите, пожалуйста в чат, какие "слова -характеристики"
получают такие ученики в школе

Застревающий тип

Отличается высокой устойчивостью аффекта, длительностью эмоционального отклика, переживаний.

Оскорбление личных интересов и достоинства, как правило, долго не забывается и никогда не прощается просто так.

В связи с этим окружающие часто характеризуют их как злопамятных и мстительных людей.

К этому есть основания: переживание аффекта часто сочетается с фантазированием, вынашиванием плана мести обидчику.

Болезненная обидчивость этих людей, как правило, хорошо заметна.

Их также можно назвать чувствительными и легкоуязвимыми

ВАЖНО

Случайная несправедливость или поспешно нанесенная обида может стать причиной потери личного контакта между подростком и педагогом.

Потеря контакта и концентрация на обиде, как правило, не только влекут за собой проблемы в личных взаимоотношениях, но и сказываются на отношении к предмету, на успеваемости.

Определяет все с позиции "люблю - не люблю", "Нравится - не нравится". Вынашивает "план мести" одноклассникам, может сделать неприятно и больно исподтишка.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Педагогу лучше обращаться к группе в целом. Опосредованно, в виде общих рассуждений до него важно донести идею нецелесообразности длительных обид хотя бы с точки зрения их вреда для психического и соматического здоровья.



Узнали героя?

Напишите, пожалуйста в чат, какие "слова -характеристики"
получают такие ученики в школе

ЭМОТИВНЫЙ ТИП

Демонстрирует высокую чувствительность и глубокие реакции в области эмоций.

Для таких людей характерны мягкосердечие, доброта, задушевность, эмоциональная отзывчивость, эмпатия. Эти особенности постоянно проявляются во внешних реакциях личности в различных ситуациях, например, в повышенной плаксивости.

Утверждает, что его не понимают. Остро реагируют на различные оплошности в поведении педагога

ВАЖНО

Высокая эмоциональная чувствительность эмотивных акцентуантов, изменчивость настроения позволяет им легко выявлять фальшь

РЕКОМЕНДАЦИИ:

Демонстрировать эмоциональную открытость, чувствительность и эмоциональную отзывчивость.

Эмпатийное поведение педагога оказывается очень желательным в силу того, что потребность в сочувствии и сопереживании у такого подростка актуализирована и ярко выражена.

Проявление эмпатии ведет к быстрому установлению позитивных и доверительных отношений.



Узнали героя?

Напишите, пожалуйста в чат, какие "слова -характеристики"
получают такие ученики в школе

Педантичный тип

Проявляет повышенную аккуратность, тягу к порядку, нерешительность и осторожность. Прежде чем что-либо сделать, долго и тщательно все обдумывают.

Демонстрирует нежелание и неспособность к быстрым переменам, к принятию ответственности.

Эти люди без нужды не меняют место работы.

ВАЖНО

Любят свое дело, привычную работу, добросовестны в быту.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

Поддерживать его привычку делать все неторопливо.

Могут раздражать других своим "занудством", крючкотворством, дотошностью. Свойственные им нерешительность и осторожность затрудняют принятие решений.

Давать время долго и тщательно все обдумывать, многократно перепроверить. Им свойственны нежелание резких перемен и неспособность брать на себя ответственность.



Узнали героя?

Напишите, пожалуйста в чат, какие "слова -характеристики"
получают такие ученики в школе

Тревожный тип

Для него характерно повышенная тревожность по поводу возможных неудач, беспокойство за свою судьбу и судьбу близких.

При этом объективных поводов к такому беспокойству, как правило, нет или они незначительны. Отличаются робостью, иногда проявлением покорности. Постоянная настороженность перед внешними обстоятельствами сочетается с неуверенностью в собственных силах.

Такие люди обладают чувством долга, ответственности, высокими моральными и этическими качествами. Они дружелюбны, самокритичны и исполнительны, воздерживаются от необдуманных поступков и поспешных решений.

ВАЖНО

Хорошо работают, если нет нервно-психических нагрузок.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

Тревожные дети редко вступают в конфликты, играя в них в основном пассивную роль.

В конфликтных ситуациях ищут опору и поддержку.

При распределении поручений и задач педагогу необходимо оказывать поддержку.

Не перегружать.



Узнали героя?

Напишите, пожалуйста в чат, какие "слова -характеристики"
получают такие ученики в школе

Циклотимический тип (циклоидный)

Для него характерна систематическая смена гипертимических и дистимических состояний.

В гипертимической фазе поведения радостные события вызывают у циклотимов не только радостные эмоции, но и жажду деятельности, повышенную словоохотливость, активность.

Печальные события вызывают не только огорчение, но и подавленность.

В этом состоянии характерны замедленность реакций и мышления, замедление и снижение эмоционального отклика.



Узнали героя?

Напишите, пожалуйста в чат, какие "слова -характеристики"
получают такие ученики в школе

Демонстративный тип

Постоянно стремится произвести впечатление, привлечь к себе внимание, быть в центре

Это проявляется в тщеславном, зачастую нарочитом, поведении, в частности, в таких чертах, как самовосхваление, восприятие и преподнесение себя как центрального персонажа любой ситуации.

Значительная доля того, что такой человек говорит о себе, обычно оказывается плодом его фантазии или же значительно приукрашенным изложением событий.

ВАЖНО

Для данного типа акцентуации характерны проявления эгоцентризма в сфере сексуальных реакций через демонстративное поведение, афиширование своих реальных и мнимых связей, самооговоры в целях привлечения к себе внимания окружающих.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Не игнорировать такую личность, демонстрируя отношение к ней по принципу: «Ты ничем не выделяешься на общем фоне». Это может вызвать гиперактуализацию демонстративной потребности вплоть до аффективной реакции, в результате чего может произойти резкий разрыв отношений с педагогом.

Угроза разоблачения «Он не такой, каким себя представляет» трудно переносится демонстративной личностью, попытки суицида и другие подобные действия могут стать реальностью



Узнали героя?

Напишите, пожалуйста в чат, какие "слова -характеристики"
получают такие ученики в школе

Возбудимый тип

Особенностью личности является выраженная импульсивность поведения.

Манера общения и поведения такого человека в значительной мере зависит не от логики, не от рационального осмысления своих поступков, а обусловлена порывом, влечением, инстинктом или неконтролируемыми побуждениями.

В области социального взаимодействия для представителей этого типа характерна крайне низкая терпимость, что может расцениваться и как отсутствие терпимости вообще

ВАЖНО

Надо быть готовым к проявлению неконтролируемых действий, агрессивности со стороны учащегося, потаканию своим желаниям и стремлениям

РЕКОМЕНДАЦИИ

Обучать вместе с психологом методам саморегуляции, техникам эффективного общения (самокоррекция собственных личностных установок и привычных поведенческих реакций, формирование соответствующей мотивации).

Они примирения не ищут, терпимость им не свойственна. Не способны к обмену мнениями, раздражительны, вспыльчивы, агрессивны, склонны к грубости и хамству.

В состоянии аффекта способны к рукоприкладству и проявлению насилия. Моральные нормы в их жизни не играют заметной роли. Но жестокость проявляется только в моменты ярости, в моменты разрядки накопившегося раздражения.

В обычном состоянии — это заботливые, хозяйственные и добрые люди, готовые оказать любую помощь



Узнали героя?

Напишите, пожалуйста в чат, какие "слова -характеристики"
получают такие ученики в школе

Экзальтированный тип.

Для него характерна бурная, экзальтированная реакция на события.

Люди этого типа легко приходят в восторг от радостных событий и в отчаяние — от печальных, но при этом не имеют склонности к депрессивным реакциям, поскольку снова легко поддаются радости.

Внутренняя впечатлительность и переживания сочетаются с их ярким внешним проявлением.

В высказываниях экзальтированных личностей постоянно используются повышенные тона, яркие описания, красочные обороты. У них сильна тяга ко всему прекрасному.

ВАЖНО

Надо быть готовым к бурной демонстрации чувств, громкой интонации.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Обеспечивать им высокий уровень контактности, выступлений на публике.

Они часто спорят, но редко доводят дело до открытых конфликтов.

В конфликтных ситуациях бывают как активной, так и пассивной стороной



Способы разрешения конфликтов
в системе «ученик – ученик»

Таким образом, задача педагогов и педагога-психолога при предупреждении, урегулировании конфликта в школьном коллективе – научить детей конструктивно выходить из возникающих конфликтных ситуаций, не доводя дело до агрессивных решений вопросов общения.





Указанные нами черты характера часто служат причиной недовольства родителей, вызывая эмоциональную напряженность в отношениях и взаимное раздражение.



Особенности педагогических конфликтов между учащимися и родителями

Во время конфликта в семье

01

нижение социальной
психологической
адаптации

02

невротические реакции
у ее членов,
возникновение
постоянного чувства
беспокойства у детей

03

отсутствие
способности к
совместной
деятельности

ПРИЧИНЫ

- незнание или сознательное игнорирование возрастных норм и необходимых условий развития ребенка
- различные личностные проблемы самих взрослых
- дефицит совместной деятельности и общения с родителями
- необоснованно завышенные, с точки зрения возрастных возможностей, требования к произвольному управлению и контролю за поведением, за психическими процессам

ПРИМЕР

**Неверные воспитательные установки и
представления взрослых**

Неблагоприятные условия жизни

Ребенок слишком робок, зажат, неуверен в себе и, как следствие, неинициативен в играх и общении, малоинтересен товарищам.

В число таких детей, как правило, попадают ребята из конфликтных семей с остро неблагоприятной эмоциональной атмосферой, а также дети из семей с гипо- или гиперопекой и некоторыми другими дисгармоничными типами воспитания.

А подростки?



Особое значение приобретает проблема применения поощрения и наказания к подростку с учетом социальной ситуации развития, новой ведущей деятельности.

А подростки?



Отрицательная оценка ребенка родителями порождает в нем представление о своей социальной неполноценности, ненужности, препятствует формированию правильной самооценки.

Дефицит внимания к ребенку часто является причиной ухудшения его успеваемости, агрессивного и асоциального поведения как способа компенсации недостатка признания и любви со стороны взрослых

От того, как родитель общается с учащимся, от его стиля педагогического общения во многом зависит конфликтность в семье

Стили педагогического общения родителей с детьми

Власть вознаграждения, основанная на контроле поведения ребенка и использовании системы наказаний и поощрений

Власть принуждения, где жесткий и тотальный контроль со стороны родителя касается лишь нежелательного, запрещенного поведения, которое строго наказывается; успехи, достижения, социально одобряемое поведение ребенка остаются без внимания.

Стили педагогического общения родителей с детьми

Власть эксперта базируется на признании ребенком большей компетентности родителя и готовности к подчинению более сведущему и умелому партнеру

Власть авторитета основывается на уважении или преклонении перед родителем как представителем общества, образцом поведения и деятельности

Стили педагогического общения родителей с детьми

Власть эксперта базируется на признании ребенком большей компетентности родителя и готовности к подчинению более сведущему и умелому партнеру

Власть авторитета основывается на уважении или преклонении перед родителем как представителем общества, образцом поведения и деятельности

Власть закона олицетворяется для ребенка в родителе как некий установленный социальный порядок, родитель воспринимается как носитель социальных правил и норм поведения, их исполнитель и судья



Способы разрешения конфликтов в системе «ученик – родитель»

Правила гуманного общения

Адель Фабер,
Элейн Мазлиш

**КАК
ГОВОРИТЬ,
чтобы дети
слушали,**

И

**КАК
СЛУШАТЬ,
чтобы дети
говорили**

«Я была прекрасной матерью, до того как у меня родились дети. Я отлично знала, почему у всех людей возникают проблемы с их детьми. А потом у меня появилось трое собственных».

Э. Майзилиш

Адель Фабер,
Элейн Мазлиш

КАК
ГОВОРИТЬ,
чтобы дети
слушали,

И

КАК
СЛУШАТЬ,
чтобы дети
говорили



Потренируемся!
Попробуем поставить себя на место
ребенка и описать свои чувства

Упражнение
«Будучи ребенком,
я бы почувствовал...»

«Ты знал, что у тебя завтра тест, и оставил книгу в школе? Умно! Блестящая идея».

Упражнение
«Будучи ребенком,
я бы почувствовал...»

**«Ты решила надеть плед в горошек?
Сегодня ты получишь много
КОМПЛИМЕНТОВ»**

Упражнение
«Будучи ребенком,
я бы почувствовал...»

«Это домашняя работа, которую
ты завтра понесешь в школу?

Ну, может, твой учитель умеет
читать по-китайски, я не умею».

Техника гранфаллуна



Техника «Как если бы...?»





Специфические признаки конфликтов между
коллегами - педагогами

- Потраченное время на слушание жалоб людей
- Потеря производительности, так как люди тратят больше времени на беспокойство о конфликте, чем на цели организации,
- Прогулы
- Текучка кадров

Если вы вовлечены в конфликт, то, скорее всего, будете чувствовать **недовольство, разочарование и обиду.**

К сожалению, как правило, большинство людей не способны оставить эти чувства на работе, поэтому от конфликтных ситуаций **страдают еще и близкие.**



ЧТО ТАКОЕ СТРЕСС?

Стресс (от англ. “Stress” – нагрузка, напряжение; состояние повышенного напряжения) – совокупность неспецифических адаптационных реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов – стрессоров (физических или психологических), нарушающих его стабильную работу, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом)

**КАКИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
СТРЕСС-ФАКТОРЫ
(СТРЕССОРЫ) МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ?**

Рабочие – возникают по причинам, связанным с условиями труда, организацией рабочего места (микроклимат рабочего помещения, неудобный график работы, сверхурочные, однообразная работа, недостаточная загруженность работника, безопасность труда, организация индивидуального рабочего места и т. д.).

**КАКИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
СТРЕСС-ФАКТОРЫ
(СТРЕССОРЫ) МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ?**

Производственные – связаны с профессией, видом деятельности (уровень компетентности работника, понимание целей деятельности, статус сотрудника в организации, психологический климат в коллективе, профессиональный опыт, уровень знаний, возможность профессиональной самореализации и т. п.).

**КАКИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
СТРЕСС-ФАКТОРЫ
(СТРЕССОРЫ) МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ?**

Организационные – возникают вследствие негативного влияния на работника особенностей организации (организационные изменения, стиль управления, кадровая политика, специализация и разделение труда, неэффективная организационная структура и коммуникации).

Профессиональный стресс связан с различного рода конфликтами или другими сложными задачами в профессиональной сфере или же невозможностью себя в ней реализовать.

Также сюда относятся опасные экстремальные условия работы, высокие требования, большая интенсивность труда, которая ведет к хронической усталости или так называемому синдрому эмоционального выгорания

Виды профессионального стресса

- **физический**

Причины его возникновения – некомфортные условия труда, холод, жара, повышенный уровень шума

- **информационный**

Возникает из-за умственных перегрузок, повышенных требований, а также в условиях цейтнота, когда справиться с возложенными задачами в краткий период времени ввиду повышенной ответственности за принятые решения становится невозможным

- **эмоциональный**

Подразумевает затянувшиеся конфликтные ситуации в трудовом коллективе, особенно с руководством. Связан с неумением человека адаптироваться к трудовым условиям, расставлять приоритеты, выполнять поставленные задачи. Монотонный рабочий график или резкие смены деятельности являются причинами эмоционального стресса.

- **коммуникативный**

Вызван неумением работника общаться с коллегами, начальством, клиентами, отстаивать свои интересы (или, наоборот, промолчать), заводить полезные рабочие знакомства.

Выбрать оптимальную стратегию управления конфликтом

Переговоры

Приспособление

Соперничество

Избегание

Компромисс

Сотрудничество

ВАЖНО! Универсальной стратегии не бывает

Давайте вместе определим стратегию

- Жесткий контроль над действиями оппонента
- Постоянное и преднамеренное давление на оппонента любыми способами
- Применение обмана, хитростей для создания перевеса в свою сторону
- Провокация оппонента на совершение ошибок и непродуманных шагов
- Нежелание вступать в конструктивный диалог по причине самоуверенности

Соперничество

Жесткое отстаивание своей позиции может помочь субъекту одержать верх в случае конфликта.

Но такая стратегия не может быть применима, если последующее взаимодействие людей подразумевает длительные отношения, например, совместную работу, дружбу, любовь. Ведь отношения могут развиваться только в том случае, когда в расчет берутся желания и интересы всех людей, а поражение одного будет означать поражение для каждого.

Давайте вместе определим стратегию

- Сбор информации об оппоненте, предмете конфликта и самом конфликте
- Подсчет ресурсов всех участников взаимодействия с целью выработки альтернативных предложений
- Открытое обсуждение конфликта
- Рассмотрение предложений оппонента

Сотрудничество

Благодаря такому подходу можно добиться взаимоуважения, взаимопонимания и доверия, что самым лучшим образом способствует развитию долгосрочных, крепких и стабильных отношений. Наиболее эффективно сотрудничество, когда предмет конфликта важен для всех его сторон.

Однако в некоторых ситуациях найти устраивающее всех решение может быть очень трудно, в особенности, если оппонент не настроен сотрудничать

Давайте вместе определим стратегию

- Отказ от взаимодействия с оппонентом
- Тактика демонстративного ухода
- Отказ от применения силовых методов
- Игнорирование любой информации
- от оппонента, отказ от сбора фактов
- Отрицание важности и серьезности конфликта
- Преднамеренное замедление в принятии решений
- Страх сделать ответный ход

Избегание

Стратегия может оказаться полезной в ситуации, когда суть конфликта не особо важна или когда отношения с оппонентом поддерживать не планируется.

Но если отношения с человеком важны для вас, то уклонением от ответственности, перекладыванием проблем на чужие плечи ситуацию не разрешить, иначе это грозит не только усугублением положения дел, но и ухудшением отношений и даже их окончательным разрывом

Давайте вместе определим стратегию

- **Постоянное согласие с требованиями оппонента в угоду ему**
- **Активная демонстрация пассивной позиции**
- **Отсутствие претензии на победу и сопротивление**
- **Лесть, потакание оппоненту**

Приспособление

В том случае, если предмет конфликта не представляет особой важности, а главным является сохранение конструктивного взаимодействия, позволить человеку одержать верх, тем самым самоутвердившись, может стать самым эффективным способом разрешения конфликта.

Однако если причиной конфликта является нечто существенное, что-то, что затрагивает чувства всех вовлеченных в конфликт людей, то такая стратегия не принесет должного результата

Давайте вместе определим стратегию

- **Ориентированность на поиск взаимовыгодного решения**
- **Прекращение любых агрессивных действий**
- **Проявление внимания к позиции оппонента**
- **Тщательное обдумывание последующих действий**
- **Использование посредника**

Компромисс

Несмотря на то, что компромисс подразумевает удовлетворение интересов всех субъектов конфликтного взаимодействия, что, по сути, является справедливым, важно иметь в виду, что в большинстве ситуаций данная стратегия должна рассматриваться только в качестве промежуточного этапа разрешения ситуации, предшествующего поиску наиболее оптимального решения, полностью устраивающего конфликтующие стороны

Давайте вместе определим стратегию

- **Целенаправленное и последовательное сокращение количества оппонентов**
- **Разработка и применение системы норм и правил, способных упорядочить отношения между оппонентами**
- **Создание и поддержание условий, препятствующих или затрудняющих конфликтное взаимодействие сторон**

Подавление

Эффективное подавление конфликта возможно, если суть конфликта недостаточно ясна, так как это сведет на «нет» взаимные нападки оппонентов и убережет их от бессмысленной траты своей энергии. Также подавление может быть эффективным, когда продолжение конфликта может нанести серьезный ущерб обеим сторонам.

Но, прибегая к подавлению, важно грамотно рассчитывать свои силы, в противном случае ситуация может усугубиться и обернуться против вас (если оппонент окажется сильнее)

Давайте вместе определим стратегию

- Ориентированность на равенство позиций
- Предложение своих вариантов в ответ на предложение вариантов оппонента
- Иногда использование хитрости или лести с целью вызова у оппонента благожелательного отношения
- Стремление к поиску взаимовыгодного решения

Переговоры

Стратегия очень эффективна, так как нейтрализует агрессивное противостояние и сглаживает ситуацию, а также предоставляет сторонам время на обдумывание происходящего и поиск новых решений.

Однако если вдруг переговоры по какой-то причине затягиваются, это может быть расценено какой-либо из сторон как уход от конфликта или нежелание решать проблему

Деловые переговоры - это вид совместной с партнерами деятельности, направленный на решение проблемы и предусматривающий заключение договоров, сделок, контрактов

ТРЕНИРУЕМ ПЕРЕГОВОРНЫЕ НАВЫКИ



ОВ

Елена Бессараб

ВЕДУЩАЯ

сертифицированный ведущий
бизнес-игр с 25 летним педагогическим
стажем

создатель детско-родительского
клуба коммуникаций "Art&STEM"

спикер психолого-педагогических
конференций

автор научных статей



В ЧЕМ

БОЛЬШАЯ

ТАЙНА

ПЕРЕГОВОРОВ?

ПОДВЕДЕМ ИТОГИ

НАСКОЛЬКО ВЫ ДОСТИГЛИ ЦЕЛИ,
КОТОРУЮ ПОСТАВИЛИ ПЕРЕД СОБОЙ В
НАЧАЛЕ ВЕБИНАРА?

ПОСТАВЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, В ЧАТ
ЦИФРУ ОТ 1 ДО 10

БЛАГОДАРИЮ ЗА ВНИМАНИЕ И
ДО НОВЫХ ВСТРЕЧ!

Телефон: +7 (915) 247-93-00

Fb: ElenaLBessarab

Inst:elenabessarabru

ВК: bessarabelena

Сайт: bessarablub.ru



Профилактические меры
по предотвращению конфликтов.
Методика «Самооценка стиля управления»