

СПОСОБЫ ЭТИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ

- **вопрос на воспроизведение**

(«Повторите, пожалуйста, я не расслышала, что вы сказали» — как правило, негатив вторично не воспроизводится, а звучат фразы в общепринятых и более приемлемых формах);

- **наивное удивление**

(«Разве такое возможно? Я не верю своим ушам» — такое замешательство может быть выражено как вербально, так и невербально);

- **ссылка на особенности характера**

(«Мне жаль, но я не умею, не могу разговаривать в таком тоне», «Я плохо понимаю суть дела, когда кричат» — снижается агрессивность партнера, и ему негласно предлагается более высокий уровень общения);

- **доброжелательное толкование поступка другого человека**

(«Наверное, вы хотели договориться со мной о ..., помочь дочери в ...» — объяснение действий добрыми мотивами со-храняет положительное отношение к партнеру, возвышает его и ставит в ситуацию рефлексии своего поведения);

- **констатация неосознанности действий партнера**

(«Вы, видимо, не осознаете, что сказали...», «Жаль, что сейчас Вы не можете понять...» — предотвращается скандальное развитие событий, выражается надежда на изменение ситуации в будущем).

Автономное учреждение Республики Алтай
«Комплексный центр социального
обслуживания населения»



Все в ваших руках!

Правила
бесконфликтного
общения
(информация для родителей)

Наш адрес:

г. Горно-Алтайск,
пр-т Коммунистический, 89

Контактный телефон:

8 (388-22) 6-30-79

E-mail:

aura-kcson@yandex.ru

Наш сайт в сети Интернет:

<http://aura-kcson.ru>

г. Горно-Алтайск, 2022

Уважаемые родители!

В процессе общения порой приходится сталкиваться с грубостью, бестактностью, иногда и оскорблениями. Ваша ответная реакция должна проявляться в умении защитить себя в социально-приемлемой форме, сохранив при этом свое достоинство и нравственный уровень общения.

Умение грамотно вести в конфликтных ситуациях – это уникальная способность, которая делает человека успешной и интересной личностью и позволяет добиваться в жизни своих целей.

Спор – не ссора, бойся ложного задора!
(Пословица)

В споре побеждает не тот, кто горячится, а тот, кто думает
(Народная мудрость)

Факторы бесконфликтного общения:

1. Улыбка;
2. Доброжелательный тон;
3. Вежливость;
4. Приветливость;
5. Открытость;
6. Заинтересованность;
7. Непринужденность жестов.



Лучший исход спорной ситуации для обоих соперников – сохранение хороших отношений и постановка проблемы под общий «знаменатель». Важно показать оппоненту, что вы настроены дружелюбно, хотите помочь и понимаете его позиции. Говорите о проблеме, а не о человеке. Будьте искренни с собой и собеседником.

Управляйте своими эмоциями.

Однако есть «болевые точки», которые не рекомендуется затрагивать, так как управление конфликтом может выйти из-под контроля.



Запрещено
во время конфликта:



- Давать критическую оценку оппоненту
- Воздействовать на его «слабые места»
- Демонстрировать превосходство над соперником
- Винить оппонента, выдвигать претензии
- Переходить на повышенные тона
- Предъявлять исключительно свое видение проблемы
- Игнорировать интересы собеседника

Конфликтогены



- **незаслуженные и унижительные упреки** («Вы не умеете воспитывать ребенка!», «Уже сейчас видно, что из вашего сына не вырастет ничего хорошего» и т. п.);
- **негативные обобщения, навешивание ярлыков** («Все вы, такие...»)
- **настойчивые советы по поводу того, как другому человеку следует себя вести** («Вам нужно лучше следить за своим сыном»);
- **указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии** («А Ваш отец — алкоголик!»);
- **решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения** («Все, не будем это обсуждать!», «Не смейте так говорить!»);
- **ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, цель которых — «выпустить пар»** (примеры здесь чаще нелитературные).



Подумайте, характерно ли для Вас употребление слов-конфликтогенов?