

## **Консультация для педагогов: «Как преодолеть взаимный негатив в конфликте с родителями»**

Этот материал расскажет, как воспитателю избежать конфликта с родителями воспитанников, научит вести себя, если разногласия все-таки возникли. Вы узнаете, как наладить общение с семьей, по каким принципам общаться с родителями – представителями других культур.

Разногласия между воспитателем и семьями дошкольников неизбежны: все люди разные, их взгляды и ценности могут не совпадать.

### **Как себя вести, если конфликт произошел из-за ребенка**

Наиболее частая причина разногласий с семьей – конфликт воспитателя с ребенком.

Поводов для таких ситуаций много: недисциплинированное или вызывающее поведение, бытовые требования, которые ребенок не умеет или не хочет выполнять, чувство обиды у ребенка, повышенный тон общения и т. д.

Когда причина ваших разногласий с семьей – это конфликт с ребенком, учитывайте, что родители наверняка придут с негативными эмоциями. Они будут возмущаться, злиться, обижаться, пытаться поставить вас на место и т. п. Как правило, и воспитатель в подобной ситуации испытывает похожие чувства, ведь его поведение было вызвано какими-то значимыми для него факторами. Этот взаимный негатив, готовность обменяться претензиями и доказать свою правоту – серьезный барьер между вами и семьей. Он мешает урегулировать конфликт.

### **Когда конфликт воспитателя и ребенка не приведет к негативу со стороны родителей**

Иногда семья понимает правоту воспитателя. Как правило, это бывает, когда поступок ребенка вызывает стыд или ужас у родителей. Например, ребенок своровал что-то, вел себя непристойно. В такой ситуации семья может не предъявлять претензий к воспитателю, но желать как можно скорее «замять» проблему.

Чтобы разрешить конфликт, который начался с разногласий с ребенком, придерживайтесь восьми простых правил.

**Правило 1. Помните про цель.** Не забывайте, что главная цель вашей встречи с родителями ребенка – это поиск подходящего выхода из конфликта.

**Правило 2. Ведите диалог.** Конфликтом можно управлять только в диалоге. Создайте атмосферу сотрудничества. Не начинайте с претензий и недовольства. Будьте вежливы и спокойны. Поздоровайтесь, предложите сесть, поблагодарите родителей за визит.

Спросите, хотят ли они, чтобы ребенок поучаствовал в разговоре. Если родители против – не настаивайте.

**Правило 3. Создайте положительные эмоции.** Во время беседы старайтесь создавать ситуации, в которых собеседник испытывает положительные эмоции. Внимательно слушайте, проявляйте интерес к его мнению, поддержите переживания. Это мотивирует партнера решить, а не усугубить конфликт.

**Правило 4. Передайте слово собеседнику.** В начале беседы попросите родителей высказаться. Скажите, что сначала хотите выслушать их и узнать, что рассказывал им ребенок. Если родители не озвучат свое мнение и будут слушать только вас, есть риск, что они не воспримут сказанное. Ведь желание высказаться будет отвлекать их от содержания ваших слов. Пока родитель говорит, слушайте, не перебивайте, даже если он неверно трактует информацию, незаслуженно критикует вас или ДОО.

**Правило 5. Пресеките грубость.** Учитывайте, что родитель может грубить специально, чтобы вывести вас из равновесия. Отвечайте вежливо, ровно, с достоинством. Попросите сменить тон: «Прошу вас так не выражаться», «Давайте поговорим без крика».

Контролируйте ваши слова. Лучше сказать общую фразу – «Да, я слышу вас», «Я вижу, вы огорчены», чем сорваться.

**Правило 6. Изложите свои мысли.** Когда выслушаете родителя, кратко расскажите, как видите ситуацию сами. Постарайтесь говорить ровным тоном, без обвинений и обиды. Опираяйтесь фактами, а не эмоциями. Если обсуждаете конкретную ситуацию, начните с того, что вы беспокоитесь и ищете выход. О чем говорить дальше – смотрите в таблице 1.

**Таблица 1. Что сказать собеседнику в продолжение конфликтного разговора**

О чем говорить	Пример
О времени происшествия	Вчера, каждый день, уже несколько месяцев
О поведении ребенка	Задирает других детей, грубит педагогам, отбирает игрушки у других детей, убегает от вас на прогулке
О своей реакции на проступок ребенка	Делаю замечание, прошу подойти ко мне, говорю наедине, стараюсь не реагировать
Об ответной реакции ребенка	На короткое время останавливается, делает хуже, никак не реагирует, обижается
О главной проблеме (по вашему мнению)	Не дает играть другим, создает конфликты, плачет при столкновении с трудностями, не выполняет правила

Бывает, что вы обсуждаете с родителями не конкретную ситуацию, а отношения с ребенком. Например, его жалобы на вашу несправедливость, обиду на какие-то действия, постоянное напряжение в общении, агрессию, страх перед вами. Как строить разговор в таком случае, смотрите в таблице 2.

**Таблица 2. Что сказать родителям, если разговор об отношениях с ребенком**

О чем говорить	Пример
О своих главных профессиональных принципах	Я требовательна к манере общения в группе, поддерживаю ровную и уважительную атмосферу в группе. Я люблю детей и стараюсь быть с ними мягкой. Я готова многое разрешить, пока это не мешает всем остальным. Понимаю, что дети могут быть эмоциональными, могут чего-то не понимать, но некоторые поступки я считаю недопустимыми. Я учитываю, насколько ребенок адаптирован к садику
О своих действиях в адрес ребенка	Я прошу от него того же, что и от остальных; я неоднократно просила так не делать, испробовала такие-то способы
Об ответной реакции ребенка	Не реагирует на замечания; грубит; плачет; делает исподтишка
О главной проблеме (по вашему мнению)	Я не нахожу способа вовлечь его в общую игру, мне неприятна его грубость, я беспокоюсь за нарастание конфликтов у него и остальных детей

**Правило 7. Идите на уступки.** Ответьте на вопросы родителей насчет вашего мнения о ситуации. Не препятствуйте, если семья хочет привлечь к решению конфликта других сотрудников ДОО – администрацию, педагога-психолога. Если вы действительно были

неправы с ребенком, нужно извиниться. В любом случае покажите, что вы на стороне ребенка и семьи, а конфликт связан не с личным отношением, а с конкретной ситуацией.

**Правило 8. Ищите выход из ситуации, а не виновных.** Помните, что на конфликт влияет множество факторов: его причина, личные качества участников, представления о возможной выгоде и т. д. Обменяйтесь с собеседником информацией о своих взглядах на конфликт. Сравните позиции: кого вы и родитель считаете инициатором конфликта, какие действия оппонента усугубляют разногласия, как можно решить проблему.

Опирайтесь на то, в чем есть согласие. Как правило, все источники конфликта устраниТЬ невозможно. Тем более, что часть из них собеседники даже не осознают. Например, родитель не осознает, что ожидал от воспитателя большей любви к ребенку. А воспитатель не осознает, что в первую очередь его возмущает факт несогласия с ним. Чтобы найти варианты решения проблемы, ориентируйтесь на потребности оппонента и ваши собственные потребности. Вам поможет таблица 3: посмотрите, какие признаки о каком типе потребностей сигнализируют.

**Таблица 3. Типичные потребности конфликтующих сторон и их признаки**

Потребность собеседника	Характерные признаки	Что хочет собеседник (возможные выгоды)
Безопасность	Моральное и физическое насилие; избыточные или неадекватные требования; невозможно действовать в условиях, которые создала вторая сторона	Скорректировать требования второй стороны; смягчить или стабилизировать условия деятельности; исключить насилие
Самоуважение	Нарушены личные границы (постоянное вмешательство второй стороны, непрошеные советы); собеседник игнорирует обещания, обесценивает результаты, не принимает всерьез оппонента	Снизить или исключить вмешательства второй стороны; общаться уважительно; дорожить своим и чужим временем
Самореализация	Отсутствует возможность полноценно действовать; жесткие стандарты, которые не дают проявить инициативу и высказать свое мнение	Проявлять инициативу, действовать самостоятельно; пересмотреть стандарты требований; расширить формы деятельности
Поиск справедливости	Собеседник ссылается на законы, ущемляет права, жалуется на предвзятость, неравноправие; желает получить моральное удовлетворение, игнорирует договоренности	Соблюдать договоренности; воздействовать на вторую сторону, если она игнорирует обязательства; чтобы собеседник уважал партнера, компенсировал ущерб, публично извинился
Материальное	Вторая сторона	Вернуть деньги за

удовлетворение	констатирует свои расходы, материальный ущерб, заявляет о собственных финансовых обстоятельствах, фиксирует материальную сторону дела	неоказанную или некачественную услугу, если конфликт касается платных услуг; получить дополнительные услуги
----------------	---	---

**Каких правил придерживаться, если нужно разрешить конфликт, который начался с разногласий с ребенком**

Придерживайтесь восьми простых правил. Помните про цель, ведите диалог, создайте положительные эмоции, передайте слово собеседнику, пресеките грубость, изложите свои мысли, идите на уступки, ищите выход из ситуации, а не виновных.

#### **Как себя вести, если конфликт связан с мнением семьи о действиях воспитателя**

Родитель наблюдает какие-то действия воспитателя и оценивает их как неверные или недопустимые. С этого начинается значительная часть конфликтов воспитателя и семьи. Например, родитель критикует вас за интонацию, с которой вы общаетесь с детьми, за недостаток внимания к происходящему у вас на глазах, за вашу реакцию на поведение ребенка. Решить эту проблему помогут шесть правил.

**Правило 1. Не спешите.** Несмотря на то что конфликт развивается быстро, не торопитесь защищаться, оправдываться или критиковать родителя. Не говорите в быстром темпе или много. Для замечания собеседника наверняка есть повод. Вам не обязательно соглашаться с родителем, но необходимо терпеливо его выслушать.

**Правило 2. Управляйте своим поведением, а не поведением родителя.** Во-первых, управлять можно только собой. Во-вторых, вы можете не знать истинную причину претензий оппонента: не исключено, что они вообще не связаны с вашим поведением. Недопустимо пытаться заставить родителя передумать или согласиться с вами.

**Правило 3. Уделите внимание содержанию ситуации.** Не переходите на личности, не оценивайте действия родителя, не пытайтесь читать мысли. Откажитесь от ролей «нападающего» и «защищающегося». Не переходите на личности. Вместо этого постарайтесь занять позицию исследователя: задайте вопросы о проблеме, нацельтесь на понимание.

**Правило 4. Действуйте так, будто намерение оппонента позитивно.** Попробуйте позитивно ответить на суть претензии, когда услышите ее. Например: «спасибо, что обратили на это мое внимание», «сейчас исправим».

**Правило 5. Действуйте так, чтобы с вами было легко иметь дело.** «Глуп тот, с кем сложно, умен тот, с кем просто», – говорит популярный психолог Михаил Литвак. Проявите понимание. Согласитесь с родителем. Это «психологическое айкидо» – искусство уходить от конфликта без потерь.

**Правило 6. Признайте неправоту без оправданий.** Если вы неправы, помните, что это нормально. Признайте это («я действительно сорвалась», «не додглядела»). Страйтесь не оправдываться перед собеседником («устала», «отвлеклась», «с ними иначе нельзя»). Оправдание – это скрытое нападение. А признание неправоты способствует тому, чтобы оппонент уменьшил претензии.

## Как примириться с родителями после конфликта: техника из четырех этапов

Этот материал поможет наладить примирительный диалог с родителями, когда острую фазу конфликта вы уже преодолели.

### Чего ждать воспитателю во время примирения с родителями

Любой конфликт вызывает у участников негативные эмоции. Каждый чувствует себя задетым и оскорбленным, ждет определенного поведения другой стороны. Неверные ожидания мешают собеседникам примириться. Таблица 1 подскажет, чего стоит и не стоит ждать от собеседника во время примирения.

**Таблица 1. На что рассчитывать в процессе примирения с семьей**

Не ждите, что...	Ждите, что...
Собеседник будет вести себя корректно	Участники конфликта будут эмоциональными, несдержанными. Они выплеснут негативные эмоции, которые испытывают из-за конфликта
Собеседник проявит инициативу, чтобы погасить конфликт и примириться	Инициатором примирения, скорее всего, станете вы как педагогический работник
Все будет происходить только так, как вы хотите	Примирение займет не один день и будет неудачным, если добиваться его в момент конфликта
Тема, которая вызвала конфликт, будет закрыта сразу же	Предмет конфликта может остаться – единой точки зрения участники не достигнут, общаться легче не станет

Из-за неверных ожиданий воспитатель совершает ошибки, которые мешают примирению. Чтобы этого избежать, следуйте правилу шести «Не»:

**Правило 1.** Не начинайте разговор с негативного высказывания в адрес того, с кем конфликтовали, – «вы, конечно, поступили, ужасно».

**Правило 2.** Не требуйте от собеседника срочно погасить конфликт – «я хочу, чтобы мы немедленно разобрались в этой ситуации».

**Правило 3.** Не настаивайте на том, чтобы другой проявил инициативу к примирению – «вы должны передо мной извиниться».

**Правило 4.** Не обращайтесь за помощью к другим родителям, не устраивайте публичное примирение – «я буду обсуждать это на родительском собрании»; «давайте всем сообщим, что у нас уже все хорошо».

**Правило 5.** Не делайте конфликт всеобщим достоянием – «я всем расскажу, какой вы».

**Правило 6.** Не приводите в качестве положительного примера других людей – «а вот муж ваш со мной спокойно разговаривает».

### Сделайте примирение более эффективным

Не пытайтесь примириться с собеседником сразу после конфликта. Скорее всего, у вас ничего не получится. Конфликт и примирение – это разные процессы, и не стоит их смешивать. Дайте себе и собеседнику время, чтобы остыть, проанализировать ситуацию и собственное поведение.

Чтобы примирительный диалог начался правильно и принес результаты, оставайтесь в своей профессиональной позиции: не переходите на личности, не срывайтесь на крик, не

давите, не показывайте обиду. Не реагируйте на провокации. Не выставляйте семью в негативном свете перед всеми – «ну, как всегда, хуже всех!».

### **Какие этапы примирения вам нужно пройти**

Процесс примирения состоит из четырех этапов: «Белый флаг», «Поговорим?», «Мирные предложения», «Рукопожатие». Пройдите их, чтобы избежать ошибок и не усугубить конфликт. Подробнее о них узнаете из таблицы 2.

**Таблица 2. Цели и результаты этапов примирения**

Этап	Цель	Вы прошли этап, если...
«Белый флаг»	Выйти на диалог: создать атмосферу для продуктивного разговора независимо от остроты конфликта	Человек демонстрирует, что готов к диалогу. Отвечает на ваши слова, хотя бы немногословно поддерживает беседу, соглашается сотрудничать, не дистанцируется физически (не уходит из кабинета, не отворачивается)
«Поговорим?»	Обсудить взаимные претензии, понять факторы, которые спровоцировали конфликт	Оба участника конфликта высказались, смогли выразить эмоции, сравнили точки зрения
«Мирные предложения»	Определить выгоду от примирения. Уловить признаки, что собеседник готов примириться. Сообщить, что дальше вы собираетесь разговаривать конструктивно	Участники обсуждают условия сотрудничества, диалог касается будущего, а не прошлого. Собеседник дает развернутые ответы. Его поза открытая. Жестикуляция умеренная – он не зажат, не размахивает руками. Стиль речи – обычный, не конфликтный
«Рукопожатие»	Достичь примирения. Закрепить окончание конфликта, завершить диалог позитивно	Человек дал положительную обратную связь

**Этап 1. «Белый флаг».** Проявите инициативу и постройте диалог на любую тему, кроме собственно конфликта. Не ссылайтесь на неравенство в отношениях – «я старше, и я знаю...», «я воспитатель», «тут я решаю, как воспитывать детей». Не усугубляйте конфликт: будьте корректным в высказываниях, займите нейтральную позицию – неагрессивную и незаискивающую. Обращайтесь к собеседнику по имени.

Можно задать родителю вопрос или завести разговор на отвлеченную тему, дать задание, которое не относится к конфликту и соответствует интересам человека. Например: «Вы хорошо рисуете, не хотели бы принять участие в конкурсе...?», «Вы можете

порекомендовать хорошую типографию? Нам надо напечатать карточки к занятиям». Так вы покажете, что готовы сотрудничать, несмотря на конфликт.

**Этап 2. «Поговорим?».** Если родитель сам пришел к вам обсудить конфликт, то первый этап не обязательен – начните сразу со второго. Однако чаще всего воспитателю самому приходится начинать разговор о том, что произошло. Воспользуйтесь таблицей 3, чтобы правильно выстроить диалог.

**Таблица 3. Примерные фразы воспитателя на втором этапе примирения с родителями**

Ситуация	Что говорить
Вы только начали беседу	«Я не могу забыть наш разговор», «Меня огорчает наш конфликт», «Мне важно понять вас», «Мне хотелось бы понять, как вы видите ситуацию», «Я думаю, вы хотите высказаться», «Вам ведь что-то не понравилось, расскажите»
Собеседник уходит от ответа	«Я вижу, что и у вас много эмоций из-за ситуации», «Я помню, как вы среагировали на это», «Для меня это очень важный вопрос», «Вы можете сказать, что заставило вас...?»
Собеседник говорит	Кивайте, используйте «угу-поддакивания» – «А! Угу. Ммм». Не перебивайте, не отвлекайтесь. Периодически резюмируйте то, что услышали: «По-вашему, я была несправедлива?», «Вы считаете все это несовременным?»
Вы высказываете свое мнение	Рассказывайте свою позицию конкретно и недвусмысленно: «Я считаю, что ответственность – это важно», «Я не могу допустить, чтобы один ребенок унижал другого», «Мне трудно принять, что семья не реагирует на такие действия ребенка»

Спросите у собеседника, с чем конкретно он не согласен – с ситуацией, которая сложилась, или с реакцией воспитателя. Дайте человеку высказаться и выскажитесь сами. Это позволит вам и собеседнику психологически «разгрузиться», завершить конфликт, увидеть хотя бы частично ситуацию глазами оппонента.

#### Как правильно слушать собеседника во время конфликта

Дать человеку высказаться, даже если это путаная и обвинительная речь. Используйте технику активного слушания – сидите или стойте рядом, желательно в пол-оборота. Если вы устроитесь напротив собеседника, это только усилит конфронтацию. Избегайте закрытых жестов – скрещенных рук и ног.

**Этап 3. «Мирные предложения».** Скажите собеседнику, что в любом случае вы остаетесь воспитателем. Вам важно справедливо работать с ребенком и его семьей. Так как отношения семьи и воспитателя обычно долгосрочные, акцентируйте на этом внимание: «Нам еще год работать вместе», «Мы видимся почти каждый день», «Ребенок сюда приходит каждый день». Подчеркните, что сотрудничество не пострадает от конфликта: «Мы в любом случае хотим блага для ребенка», «У нас еще много дел впереди», «Будем сотрудничать, как и раньше», «Я не хочу, чтобы из-за нашего конфликта вы пропустили важное мероприятие».

Объясните, что решать общие задачи легче, когда нет разногласий. Но человеческие отношения невозможны без конфликтов. Заверьте родителя: «Мое отношение к вам не изменилось», «Я не сержусь», «Меня конфликты не пугают». Обсудите условия, которые позволяют в дальнейшем общении меньше задевать друг друга. Используйте фразы: «Хорошо, я не буду этого касаться – я поняла, как это неприятно для вас», «Я могу допустить..., если вы...», «вы можете делать так, но тогда я буду...», «Как мне реагировать, если...». Полезно дополнить подобные высказывания вопросами: «Согласны?», «Что скажете?», «Как вам такой вариант?». Так собеседник поймет, что вас волнует его мнение.

#### Десять советов, как разрешить конфликт с родителем воспитанника

Чтобы вам удалось примириться с родителем, следуйте простым правилам:

1. Не пытайтесь помириться сразу после конфликта: выждите время.
2. Миритесь наедине.
3. Начинайте примирение с разговора на нейтральную тему.
4. Обращайтесь к собеседнику по имени, избегайте высокомерного, обиженного, раздраженного тона.
5. Не используйте свои возраст, опыт, образование как аргумент, чтобы родитель с вами согласился.
6. Обращайте внимание на суть, а не на форму реакций собеседника.
7. Говорите искренне, чтобы расположить к себе человека.
8. Оставайтесь корректным, не позволяйте гневу и обиде управлять вашим поведением.
9. Сочувствуйте собеседнику. Учитывайте его переживания, дослушивайте до конца, давайте обратную связь.
10. Не бойтесь признавать свои ошибки и извиняться. Если вы правы, не нужно ложного, демонстративного согласия, только чтобы примириться.

**Этап 4. «Рукопожатие».** Коротко проговорите ваши договоренности: «Мы с вами решили, что...», «Я вас услышала, я больше не...», «Я буду...», «Прошу вас учитывать, что...». Фразы должны звучать позитивно, мотивировать к дальнейшей работе. Получите от собеседника обратную связь. Используйте вопросы: «Вас устраивает, что...?», «Вы согласны поступить так?», «Моя реакция вас устраивает?», «Как вы считаете, это поможет?», «Вам будет лучше, если мы сделаем так?», «Как вы думаете, мы можем сделать так?»

Если родитель дает позитивную обратную связь, соглашается с условиями примирения, не высказывает возражений, сомнений, негативных чувств, можете завершить разговор.

Покажите человеку, что вам стало легче после беседы: «Я очень переживала, спасибо за откровенность!», «Я рада, что мы поговорили!», «Мне стало намного легче!»

Бывают случаи, когда вы не сможете самостоятельно разрешить конфликт

Обратитесь за помощью к администрации ДОО и педагогу-психологу, если родители воспитанников:

- оскорбляют вас;
- угрожают;
- призываются по мелочам;
- собираются жаловаться в вышестоящие инстанции (заведующей, в департамент образования, прокуратуру и т. п.);
- не принимают в расчет то, что вы рекомендуете для решения конфликта;
- делают что-то назло.

С родителем-скандалистом трудно договориться, потому что его цель не добиться справедливости, а устроить спектакль, чтобы привлечь к себе внимание.

## **Выясните причины претензий родителя**

Чтобы разрешить конфликт, нужно постараться понять, почему родитель так себя ведет. Иногда достаточно прямого вопроса. Однако в большинстве случаев необходимо проанализировать ситуацию. Возможно, родитель расстраивается из-за плохих оценок ребенка или у него проблемы на работе.

Постарайтесь наладить с родителем диалог. Для начала беседы подойдет фраза: «Расскажите, пожалуйста, о своем ребенке». Если родитель начнет говорить, то, как правило, сам скажет о том, что его беспокоит.

Докопавшись до истинных причин конфликта и по-новому взглянув на родителя-скандалиста, вы сможете изменить ситуацию.

Учителя должны владеть техникой разрешения конфликта. Она поможет справиться с эмоциями и в случае спора с коллегами, и во время бытовой ссоры. Вот несколько простых советов:

1. Относитесь к конфликту не как к войне, а как к приключению.
2. Приглядитесь и прислушайтесь к оппоненту.
3. Открыто говорите о негативных эмоциях.
4. Ищите в конфликте скрытый смысл.
5. Отделяйте главное от второстепенного.
6. Подходите к решению разногласий творчески.
7. Выносите уроки из нерешенных конфликтов.

Воспользуйтесь материалами с памятки.

## Как вести себя во время психологической атаки скандалиста

- 1** Сохраняйте спокойствие. Вежливая речь и отсутствие резких движений – залог Вашей безопасности.
- 2** Если оппонент повысил голос, выпрямите спину и ноги – так, чтобы почувствовать соприкосновение обеих стоп с полом (психологический прием «заземление»). Не переминайтесь с ноги на ногу, не сжимайте руки в кулаки и не теребите предметы в руках. Дышите ровно.
- 3** Сильнее всего обижают и раздражают слова, поэтому сознательно фиксируйтесь не на слуховых, а на зрительных ощущениях. Смотрите в глаза или на переносицу оппонента.
- 4** Выбирайте фразы, на которые нужно ответить. Страйтесь не реагировать на все сразу – скандалист неистощим. Если Вы не поняли суть претензий, задайте дополнительные вопросы.
- 5** Не спешите высказываться. Думайте над каждым словом. Помните, что все может быть использовано против Вас. Говорите только то, что сказали бы при свидетелях и в спокойном состоянии. Не оценивайте слова и действия оппонента. Смените тон на подчеркнуто профессиональный – холодный и строгий.
- 6** Если агрессия нарастает, сразу обозначьте границу: «Я не хочу, чтобы дети услышали нецензурные выражения», «Не нужно меня оскорблять», «Криками Вы ничего не добьетесь».
- 7** Открыто высказывайте свою точку зрения. Стойте на своем, но не спорьте. Найдите веский аргумент и спокойно его повторяйте. Он должен относиться к делу, Вашим обязанностям и ситуации. Универсальные фразы: «Я Вас услышал(а)», «Я Вас понял(а)», «Я подумаю над Вашими словами».

**8** Не произносите длинные речи. Нам кажется, что если мы застаем другого человека выслушать нашу точку зрения, то добьемся от него согласия. Однако мы вкладываем в одни и те же слова разный смысл – у каждого есть личный контекст для восприятия информации. Он зависит от пола, возраста, жизненного опыта и многих других факторов.

**9** Толкуйте слова оппонента в позитивном ключе. Представьте, что он не атакует Вас, а просит помочь, чтобы решить проблему. Ваша реакция должна быть соответствующей: «Чем я могу Вам помочь?». Реагировать на нападки подобным образом трудно, зато Вы уйдете от открытого конфликта.

**10** Отделите в конфликте главное от второстепенного, свои интересы от интересов оппонента, прошлые обиды от будущих целей. Это позволит отчетливее увидеть возможные пути преодоления разногласий.

**11** Если Вы чувствуете, что оппонент нарушает Ваши границы, скажите: «Простите, что перебиваю, но мне очень трудно Вас слушать, поскольку меня злят ваши нападки. Я был бы Вам очень признателен за Ваше мнение не обо мне лично, а о проблеме или о том, что я сделал».

**12** Подходите к решению конфликта творчески. Воспринимайте любое противоречие как интересную сложную задачу. Альберт Эйнштейн говорил, что проблемы нельзя разрешить тем же способом, каким они были созданы.

**13** Как можно скорее сообщите руководству о произошедшем инциденте, сохранив копию докладной у себя. Иначе слухи Вас опередят, и Вам придется опровергать несправедливые утверждения.

**14** Даже если Вы были безупречны во время конфликта, Ваша профессиональная деятельность может стать предметом проверки. Следите за своевременным и правильным оформлением документации и не пренебрегайте должностными обязанностями.

**15** Не извиняйтесь, если Вы не виноваты. Страх перед проверками – не повод подчиняться людям с неадекватным поведением. Чем больше уступать агрессору, тем больше будет от него претензий.