

Бывают конфликты, которые возникают по незначительным поводам или, вообще без таковых, когда двое или больше человек встали на тропу взаимных обвинений. Это ситуация «слово за слово». А если хоть один человек поведет себя психологически грамотно и не ответит агрессией на агрессию, то цепочка обвинений прервется, и конфликт не состоится. Конфликтогены - слова, действия, поступки, запускающие конфликт.

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?

НЕСКОЛЬКО СОВЕТОВ НЕРАВНОДУШНЫМ РОДИТЕЛЯМ:

- От начала до конца напряженной беседы **сохранять выдержку** и доброжелательный настрой.
- Помнить, что стремление понять человека вовсе не означает для вас, что вы с этим согласны. Но **вы хотите понять** вашего собеседника и сделать все необходимое, чтобы удовлетворить его потребность.
- Понимать, что другой родитель имеет полное **право на свой взгляд** и свою оценку ситуации. И это для вас не повод, чтобы плохо к нему относиться.
- Помнить о том, что раздражение, злость, гнев ваших собеседников - это их крик боли, в некотором смысле - их SOS. И если они сигнализируют нам о помощи - то что они в общем-то хотят? Конечно, не наших ответных выпадов и обвинений, а наоборот, сочувствия и понимания.
- **Мы вместе против проблемы**, а не против друг друга. Это ключевая установка во взаимодействии с родителями в проблемной ситуации.

Правила бесконфликтного общения (информация для родителей)



Уважаемые родители!

В процессе общения 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.

Психологический смысл и значимость этической защиты заключается, во-первых, в том, что незаметным образом, косвенно и ненавязчиво происходит **коррекция поведения** партнера по взаимодействию, ему «негласно» предлагается иной вариант поведения — этический. Во-вторых, Вами создается **образец для подражания** в аналогичных ситуациях осознанного или неосознанного посягательства на достоинство личности. Третий смысл этической защиты — в **сохранении взаимоотношений** с данным человеком, что в дальнейшем позволит совместными усилиями решать общие задачи.

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);
- **взять вину на себя** и истолковать причины этического нападения собственными недостатками, какой-либо своей слабостью («Наверное, я вас обидела, иначе бы...», «Возможно, я вела себя не так, как следовало бы...», - функция оценки перекладывается на другого, а собственное положение укрепляется за счет некоторой уступки и уверенности в своем авторитете, что усиливает уважение в адрес такого сильного партнера);
- **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 сохраняет положительное отношение к партнеру, возвышает его и ставит в ситуацию рефлексии своего поведения);
- **противопоставление достоинств партнера совершаемому им поступку** («Я считала вас добрым человеком, а вы...»), «Как может образованный красивый человек позволять себе такое» — эта более жесткая форма защиты должна использоваться при условии уважительной интонации и обязательного прерывания дальнейшего обсуждения данной темы);
- **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).