

Правила поведения медиатора - «третьей стороны или помощника в разрешении конфликта» в случае сопротивления, противодействия конфликтующих сторон:

- Реагируйте на комментарии или вопросы спокойно, говорите деловым тоном;*
- Признайте, что человек имеет право на свое мнение;*
- Будьте терпеливы и не спешите. Не рассчитывайте на то, что люди будут на том уровне, которого Вам хочется, рассчитывайте, что люди могут изменять свое мнение в результате совместных действий по разрешению конфликта;*
- Признайте, что некоторое сопротивление может быть вызвано недоверием к вам, как к «третьей стороне». Согласитесь, что не существует причин, по которым люди должны безусловно доверять вам с первых шагов вашей помощи;*
- Помогите вначале выпустить пар, лишь затем переходите к обсуждению вариантов выхода из конфликта.*

Способы разрешения конфликтов в подростковой среде



Улаживание конфликта при помощи административных способов воздействия:

Разъяснение требований. Что конкретно необходимо сделать и кто персонально является ответственным за работу.

Выдача задания. При выдаче производственного задания необходимо учитывать различный склад характера, неодинаковый уровень знаний и опыта.

Совет. Такая форма выдачи задания может быть аффективной только у опытного руководителя, имеющего в коллективе непререкаемый авторитет.

Поручение. В такой форме следует выдавать задание в ситуации высокой ответственности, ограничениях во времени выполнения задания.

Приказ. Руководитель применяет свое административное влияние и нажим. Предполагается тщательный контроль.

Урегулирование конфликта должно проводиться после его окончания, примерно через 6-18 часов после того, как он «прогорел». Сразу же после конфликта проводить обсуждение неэффективно, поскольку участники еще остаются во власти своих негативных эмоций и вместо разрешения проблемы можно заново повторить конфликтную ситуацию. Но и организация обсуждения через несколько дней или недель после конфликта также может не иметь результата, потому что многие тонкости и нюансы имеющихся позиций будут утрачены или просто забыты.

Правила правильной подачи критики:

- правило «бутерброда» вначале говорите «вкусные» вещи о человеке: его положительные качества, затем переходите к критике ;
- эмпатийное и рефлексивное слушание;
- использование аргументов;
- приём «чтение мыслей»;
- организация психологического контекста.