

ГБОУ ШКОЛА №1874
дошкольные группы «Радость»

Консультация для воспитателей:
«Эффективное разрешение конфликтов с
родителями дошкольников»

Подготовила воспитатель Воронова И. П.

Г. Москва 2019 – 2020 уч. г

Эффективное разрешение конфликтов с родителями дошкольников Умейте встать на позицию другого человека и понять, что нужно ему, а не вам. С тем, кто сумеет это сделать, будет весь мир. Дейл Карнеги

Особенностью взаимодействия педагогов детского сада с родителями является, с одной стороны, то, что родители – это заказчики образовательных услуг, а с другой стороны – активные участники обучения и развития своих детей, без которых педагогическая работа будет менее эффективной. во ФГОС до в «Требованиях к условиям реализации основной образовательной программы дошкольного образования» подчеркивается необходимость создания образовательной среды, обеспечивающей условия участия родителей (законных представителей) в образовательной деятельности¹. При этом образовательная организация должна создавать возможности для обсуждения с родителями детей вопросов, связанных с реализацией Программы². обсуждения, как и любые другие контакты с родителями, не всегда проходят гладко. Зачастую возникают недопонимания с обеих сторон, вызванные разными причинами. Конфликтные ситуации могут возникнуть по малейшему поводу. Например, ребенок испачкал одежду во время творческого процесса – рисования пальчиковыми красками – и его мама очень этим недовольна. ее недовольство может разрастись до невероятных масштабов с вовлечением в него других родителей и привлечением различных вышестоящих и проверяющих организаций. К сожалению, такие эпизоды не редкость. Большинство конфликтных ситуаций может быть разрешено на начальной стадии их развития при владении педагогами навыками их преодоления. всегда ли конфликт – это плохо? Как распознать «трудных» в общении родителей? Как противостоять манипуляциям с их стороны? Как аргументировать свою позицию? ответы на эти вопросы помогут педагогам выбрать правильную линию поведения в той или иной конфликтной ситуации. 1 ФГОС ДО. Глава III, п. 3.1. 2 ФГОС ДО. П. 3.2.8.

Роль конфликта в развитии отношений между педагогами и родителями

В первую очередь необходимо разобраться с тем, стоит ли бояться конфликтов, всегда ли конфликт носит отрицательный характер и обладает разрушительной силой. Часто конфликт сигнализирует о необходимости изменений, обращает внимание на скрытые непонимания между педагогами и родителями и недовольство друг другом. Например, каждую зиму хотя бы одна пара детских варежек не успевает высохнуть к приходу родителей. Опытные воспитатели знают, что реакции родителей могут быть очень различным. Некоторые начинают ругать ребенка, другие высказывать претензии воспитателю, третьи жаловаться заведующей. Понятно, что наилучшим вариантом будет, когда в шкафчике лежит запасная пара варежек (заботливо принесенная родителями), а в сушилке все варежки высыхают вовремя (так как воспитатель проверил перед тихим часом, все ли дети аккуратно разложили свои рукавички на полке в сушилке). То есть стороны обсудили ситуацию, поняли друг друга и договорились между собой о разных возможных способах предотвращения этой ситуации. Конфликт может быть источником развития личностного и профессионального роста педагогов, способствует расстановке

приоритетов и подтверждает определенный выбор ценностей. Примером такого конфликта может быть ситуация, когда родители объединяются против педагогов по вопросу присутствия в группе «неудобного» ребенка. Это непростая ситуация и для педагога, и для детей (зачастую втянутых в этот конфликт взрослыми), и для родителей «неудобного» ребенка, и для всех остальных родителей. К сожалению, такие конфликты часто происходят из-за неподготовленности педагогов к работе с разными детьми, в том числе и с детьми с особенностями поведения и развития. Расширение репертуара психолого-педагогических приемов и знаний педагога в области воспитания детей с отклонениями в развитии будет хорошей профилактикой таких конфликтов. Кроме этого, если такой конфликт возник, то стоит задуматься, донесены ли до родителей ценности данного детского сада и приоритеты в воспитании всех детей, независимо от их особенностей и возможностей. описанная выше ситуация подчеркивает и то, что конфликт приводит к объединению единомышленников и возникновению рабочих контактов. Появление в детском саду ребенка, требующего повышенного

Эффективное разрешение конфликтов с родителями дошкольников

Педагогического внимания, и возникающие в связи с этим проблемы способствуют консолидации сил воспитателей с психологами, дефектологами и логопедами. объединение знаний и умений специалистов поможет спланировать совместную деятельность, повысить родительскую компетентность, помочь ребенку.

Стадии развития конфликта с родителями Любой конфликт проходит через три стадии развития: латентную (скрытую) стадию, открытую стадию и стадию завершения образно эти стадии можно представить в виде костра. Сначала конфликтующие стороны «собирают дрова» – накапливаются взаимные претензии друг к другу. Это является скрытой стадией конфликта. Затем какой-либо инцидент («спичка») превращает собранные дрова в пылающий костер (открытая стадия конфликта). общеизвестно, что костер, если его не поддерживать, постепенно угасает и превращается в угли (стадия завершения конфликта).

Латентная стадия «дрова»

открытая стадия «Костер»

Стадия завершения «Угли»

Стадии развития конфликта разберем подробнее развитие конфликта на каждой из стадий.

Рассмотрим случай противоборства родителей и педагогов по поводу посещения детского сада ребенком с особенностями поведения. Мальчик Кирилл часто демонстрировал агрессивное поведение в отношении взрослых и детей. Он кидался с криками на пол в раздевалке, дрался с детьми, кусал их, сильным криком реагировал на любые изменения в режимных моментах, отвлекая на длительные промежутки времени воспитателей от других детей. Начальная стадия конфликта (латентная) протекает от момента возникновения конфликтной ситуации до момента внешних действий одной стороны. На этой стадии, по крайней мере, одна из сторон осознает, что именно мешает

удовлетворению ее интересов в сложившейся ситуации, накапливает подтверждающие это факты и, в конце концов, предпринимает конкретные действия. в нашем примере на данной стадии конфликта родители копили жалобы своих детей на Кирилла, их рассказы о его «неадекватном» поведении во время прогулки и во время игр, наблюдали «его выходки», когда приводили и забирали детей из детского сада, обсуждали это между собой. Латентная стадия завершается открытыми действиями одной стороны, появляется заявка на противоборство. родители обратились с просьбами о помощи в нормализации ситуации к воспитателям и о переводе Кирилла в другую группу. Своим детям родители стали запрещать общаться с Кириллом. ответные действия воспитателей являются началом следующей – открытой – стадии конфликта. На этой стадии происходит чередование внешних действий каждой из сторон, направленных на утверждение своих интересов и на ограничение интересов оппонента. Наблюдается эскалация³ конфликта и смена предмета конфликта: от фактов переходят к личностям, а от аргументов – к взаимным претензиям и оскорблениям. В описываемом случае воспитатели долго пытались защищаться, обещая родителям, что все нормализуется: с ребенком займется психолог, они поговорят с его родителями. Но данные обещания не привели к желаемому результату. Развернулся еще один конфликт: между родителями детей группы, с одной стороны, и мамой и бабушкой Кирилла, с другой. Родители детей группы начали сбор подписей под заявлением на имя заведующей детским садом с требованием изолировать Кирилла от их детей. Завершение конфликта – прекращение действий противоборствующих сторон – может произойти в трех вариантах: • Конфликт исчерпан и разрешен достижением согласия. • Конфликт прекращен по причине выхода из него одной из сторон. • Конфликт прекращен в результате вмешательства третьей стороны. В случае с Кириллом конфликт удалось разрешить путем привлечения третьей стороны – заведующей и независимых экспертов окружного центра психолого-медико-педагогического сопровождения после заявления, подписанного всеми родителями группы. Специалисты центра совместно с родителями Кирилла и педагогами детского сада разработали систему мероприятий, направленных на помощь ребенку, помощь воспитателям в выстраивании отношений между детьми, а также помощь родителям в общении с ребенком. Исследования конфликтологии показывают, что вероятность разрешения конфликта на каждой стадии его развития различна. На латентной стадии она самая высокая – в 92 случаях из 100 конфликт может быть разрешен. На фазе подъема, когда начинается открытое противоборство, конфликт может быть прекращен в 46 случаях из 100, а на пике развития открытого конфликта – лишь в 5 случаях. ³ Под эскалацией конфликта (от лат. scala – «лестница») понимается развитие конфликта, который прогрессирует во времени; обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга интенсивнее, чем предыдущие.

Стратегии поведения в конфликте с родителями Участники конфликта осознанно или неосознанно могут применять одну из пяти стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии, двухмерная модель которых разработана американскими психологами К. Томасом и р. Киллменом .

Принуждение

Уход

Компромисс

Сотрудничество

Уступчивость

Пять стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии

Модель строится на двух параметрах – собственных интересах и интересах другой стороны. Приведем примеры использования разных стратегий. 1. Принуждение – стремление удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других. Это может быть попытка заставить педагогов перевести «неудобного» ребенка в другую группу или в другой детский сад с привлечением вышестоящих организаций. 2. Уступчивость – стремление удовлетворить потребности других в ущерб собственным интересам. данная стратегия ярко проявляется, когда одна сторона сразу соглашается с требованиями другой, независимо от того, «кто прав, кто виноват». Например, «неудобный ребенок» сразу по требованию родителей других детей переводится в другую группу или вообще прекращает ходить в детский сад. 3. Уход (уклонение) – стремление избежать конфликта любой ценой, при этом не удовлетворяются ни собственные интересы, ни интересы другой стороны. Например, воспитатель неоднократно обращается с просьбой к родителям принести запасную одежду для их ребенка, а они каждый раз это обещают и не выполняют. Забирая ребенка удивляются, что у него опять мокрые рукавички. 4. Компромисс – стремление найти взаимоприемлемое решение, частично удовлетворяющее интересы обеих сторон. Например, «Вы не пишете жалобу в вышестоящую организацию, а мы поговорим с воспитателем, чтобы он лучше следил за детьми». 5. Сотрудничество – стремление выработать решение, полностью удовлетворяющее интересы обеих сторон. родители и воспитатели «сидят за стол переговоров» и вместе ищут наиболее удовлетворяющие обе стороны решения.

Как отмечалось выше, большинство конфликтных ситуаций может быть разрешено на начальной стадии их развития при владении педагогами навыками их преодоления. для этого педагогу важно быть знакомым с теоретическими основами конфликтологии и уметь применять эффективные методы разрешения конфликтов, понимая позицию родителей.

Типы конфликтных родителей. Алгоритмы поведения в конфликте единого готового рецепта поведения в конфликтных ситуациях не существует. однако овладение некоторыми алгоритмами поведения в конфликтных ситуациях с различными типами родителей расширит возможности педагога в разрешении конфликтных ситуаций. для понимания поведения родителей в конфликте рассмотрим классификации конфликтных типов личностей Роберта М.Бремсона. Согласно данной классификации, наиболее часто встречающимися конфликтными личностями являются: «Паровой коток», «Скрытый агрессор», «разгневанный ребенок», «Жалобщик», «Молчун», «Сверхпокладистый». очень ярко все эти типажи можно увидеть во время обсуждения какого-нибудь спорного вопроса на родительском собрании. в таблице представлены стратегии поведения

каждого из личностных типажей. Стратегии поведения с различными типами конфликтных личностей

Типы личности Стратегия поведения «Паровые катки» «Паровые катки» считают, что все должны им уступать, убеждены в собственной правоте. Главная угроза для них — подрыв их имиджа, поэтому они могут вести себя грубо, бесцеремонно. Боятся ошибки, после которой произойдет подрыв их имиджа. На родительском собрании такие родители громко требуют принять их решение, например, всем детям группы дарить разные подарки на день рождения, потому что дети должны привыкать к тому, что все они разные.

Типы личности Стратегия поведения «Скрытые агрессоры» «Скрытые агрессоры» стремятся причинить неприятности с помощью закулисных махинаций. Они убеждены в своей правоте, в том, что именно они выполняют роль тайного мстителя, что они восстанавливают справедливость. Иногда их поведение вызвано тем, что они не обладают властью, чтобы действовать открыто. Такие родители на собрании сразу начинают «шушукаться» с соседом, подолгу задерживаются после собрания у ворот детского сада, обсуждая все услышанное и «будоража» своими идеями окружающих. Как правило, они во всех предложениях ищут тайный смысл.

«Разгневанные дети» «Разгневанные дети» не злы по своей природе, но время от времени взрываются, подобно детям, у которых плохое настроение. Вспышки гнева бывают спровоцированы ощущением беспомощности, испугом, что в настоящий момент у них «земля уходит из-под ног» и они теряют контроль над ситуацией. «Разгневанный ребенок» боится потерять авторитет, власть, боится не справиться с ситуацией. Такие родители быстро остывают, чувствуют стыд за свой прорвавшийся гнев и приходят с извинениями.

«Жалобщики» «Жалобщики» как реалистичные, так и параноидальные (они жалуются на воображаемые обстоятельства): охвачены какой-либо идеей, обвиняют всех окружающих. Такие родители опасны, так как жалуются постоянно и часто сразу в Департамент образования.

«Молчуны» Причины скрытности таких людей могут быть самыми разными: враждебное отношение, плохое самочувствие, природная интровертированность и др. Успех общения будет зависеть от того, известна ли вам эта причина. Такие родители промолчат на собрании, даже если совершенно не согласны с принимаемыми решениями. Но, выйдя за дверь, они могут примкнуть к недоброжелательно настроенной публике.

«Сверхпокладистые» «Сверхпокладистые» кажутся приятными во всех отношениях: поддерживают любую нашу идею, всегда уступают в спорах, стараясь понравиться всем окружающим. Однако их слова расходятся с делом: вы полагаетесь на такого человека, а он в ответственный момент подводит вас, не выполнив того, что обещал. Такие родители сразу согласятся участвовать во всех мероприятиях, поддержат все педагогические идеи, но воспитателю придется приложить немало усилий для воплощения этого в жизнь.

Рассмотрим рекомендации по взаимодействию с каждым типом личности в конфликте.

«Паровой каток» Ярость «парового катка» можно охладить только собственным спокойствием! Стратегии поведения: 1. Использовать стратегию уклонения или приспособления, если предмет спора не очень важен. 2. дать «выпустить пар»; не перечить ему; спокойно и уверенно изложить свою точку зрения, не критикуя его подход.

«Скрытый агрессор» Сохраняйте со «скрытым агрессором» спокойствие, не давайте повод для агрессивного нападения! Стратегии поведения: 1. Использовать стратегию уклонения или приспособления, если предмет спора не очень важен. 2. выявить конкретные факты причинения зла; сказать такому человеку, что вам известно, что

именно он совершил то или иное действие против вас; привести ему доказательства, если он будет оспаривать факты. «Разгневанный ребенок» Помогите «разгневанному ребенку» вновь почувствовать себя спокойно, уверенно! Стратегии поведения: 1. Использовать стратегию уклонения или приспособления, если предмет спора не очень важен. 2. в момент вспышки: не перечить ему, дать накричаться, убедить его в том, что вы слушаете его. 3. После вспышки не напоминайте и не упрекайте его в содеянном, переведите разговор на решение проблемы и не настаивайте на извинении перед вами, а если извинения последовали без вашей просьбы, принимайте их тут же, без анализа случившегося. «Жалобщик» Этому типу необходимо быть выслушанным! Стратегии поведения:

1. выслушать. 2. Использовать технику резюмирования, которая заключается в кратком изложении сути его жалобы. Это даст ему понимание, что его слова услышали. 3. Перевести разговор на другую тему, если же он вновь и вновь будет возвращаться к теме своей жалобы, спокойно и уважительно прервать его, переключить на решение проблемы, а не на ее описание («Что бы вы хотели сделать в данной ситуации?», «Чем я могу вам помочь?»). «Молчун» Этот тип личности ждет доброжелательного отношения! Стратегии поведения: 1. Выяснить причину. 2. Задать «молчуну» несколько открытых вопросов типа: «Что вы думаете по этому поводу?» 3. Если он заговорил с вами, не стараться тут же заполнять возможные в этом случае паузы в разговоре. 4. Не стоит его торопить, дайте обдумать и высказать ему все, что он хочет в удобном для него темпе. 5. Соблюдать чувство меры: если общение с вами тяготит «молчуна», не настаивать, не вовлекать его в разговор против его воли.

«Сверхпокладистый» «Сверхпокладистый» хочет всем понравиться! Стратегии поведения: 1. Ставьте четкие сроки, промежуточные точки контроля. 2. обсуждайте все детали. 3. Требуйте подтверждения выполнения его обещаний.

Манипуляции со стороны родителей, их распознавание и преодоление Манипуляция – это преднамеренное или скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей. в образовательной среде явление манипуляции встречается довольно часто. Поэтому необходимо уметь выявлять манипуляцию. И если удалось ее распознать, то и противостоять ей становится довольно просто.

Отличительными чертами манипуляции являются следующие: – Манипулятор четко осознает цель, которую он хочет достигнуть, и средства, которые для этого будут использоваться. – Манипуляция проводится скрытно от адресата. – Создается, специально нагнетается подходящая атмосфера, в которой можно будет воздействовать на собеседника. – адресат включается в манипуляцию, реагирует принятием на себя ответственности. – обмен высказываниями происходит с упором на слабости адресата. – регуляция реакции адресата (чтобы он не «соскочил») и выигрыш манипулятора. распознать манипуляцию можно по внешним и внутренним признакам . Внешние и внутренние признаки манипуляции Внешние признаки Внутренние признаки • Происходит резкое убыстрение темпа беседы, движений, сборов и т.п. • Внезапно сокращается или увеличивается дистанция. • Ограничивается пространство. • Используются нерегламентированные прикосновения. • Неожиданно изменяется стиль

общения. • Адресат испытывает чувство необычности ситуации. • Возникает повышение психического напряжения, стресс. • Необъяснимо откуда, но появляются отчетливые чувства страха, ревности, ненависти, досады, раздражения и т.д. • Вдруг наступает неоправданная эйфория.

внимательное наблюдение за внешними и внутренними изменениями позволит быстро распознать манипуляцию. Интересный опросник для распознавания манипулятора предлагает Изабель Назар-агаб (Приложение 4.1). Помните, что манипулятор не может существовать без других людей. он самоутверждается, сравнивая себя с ними.

Роли манипуляторов Люди, привыкшие манипулировать другими, могут выступать в разных ролях.

Агрессор – это соревнующийся манипулятор. агрессор характеризуется применением грубой силы (оскорбления, крик), директивным стилем, психологическим прессингом, «выкручиванием рук», откровенным шантажом. Такие родители всеми силами стараются заставить педагога делать так, как они считают необходимым. Часто от них слышны угрозы привлечения проверяющих и вышестоящих органов. Жертва симулирует беспомощность, привлекает внимание к своим проблемам. Жертва нагнетает эмоции жалобами, упреками, драматизирует ситуацию, демонстрирует тревожность, обвиняет других («вы лично в этом виноваты!», «если бы не...»), перекладывает ответственность. Такие родители будут долго рассказывать о своих проблемах в семье, на работе, о взаимоотношениях с мужем, вмешательствах в их жизнь бабушек, пожаре на даче, о том, что совсем нет времени заниматься с ребенком и т.д. Задача только одна – разжалобить педагога и заставить делать его то, что нужно родителю. Спаситель – это активный манипулятор, управляющий окружающими при помощи убеждения всех в своей незаменимости и осуществления навязчивой опеки. Спаситель часто использует интриги, советы, рекомендации, помощь, вмешивается в дела, перехватывает ответственность. Эти родители готовы решить все проблемы, но будьте готовы к тому, что и не заметите, как начнете решать их проблемы. если вам удалось распознать манипуляцию, то ее необходимо нейтрализовать. Верните ответственность «жертве», не поддавайтесь на уловки «спасителя», осознанно реагируйте на нападки «агрессора». в беседе с родителями рекомендуется использовать следующие вопросы: – Давайте уточним, о чем конкретно Вы хотите поговорить? – Что именно Вы от меня хотите? – Почему Вы обратились с этим вопросом ко мне? – Скажите, какую цель Вы преследуете? – Каким Вы видите результат нашего разговора? При общении рекомендуется использовать приемы противостояния манипуляциям Приемы противостояния манипуляциям № Прием Рекомендации 1 Пусть ваш голос обретет силу! Жертвы манипуляторов теряются, полностью забывают о себе. Поэтому четко выражайте свои потребности, отказы и чувства.

Прием 2 дипломатично отказывайте! Не позволяйте, чтобы вас заставляли делать то, что вы не хотите. 3 Повторяйте одно и то же! если вы ответили «нет», а манипулятора это не устроило, повторяйте свой ответ снова и снова. Проявляйте стойкость, т.к. манипулятор начнет вызывать у вас чувство вины. 4 Забудьте все подробности вашей личной жизни! Чем больше манипулятор будет знать о вашей личной жизни, тем уязвимее вы становитесь. 5 Не отвечайте на его неясные и неясные требования! Задавайте вопрос «Что именно вы хотите?». Не домысливайте за манипулятора. 6 все записывайте!

Письменно фиксируйте все договоренности. 7 Научитесь распознавать взрослые игры! ознакомьтесь с признаками драматического треугольника. вас постоянно будут стараться заманить и стать «спасателем», «преследователем» или «жертвой». Помните, что в треугольнике роли быстро меняются и вы можете из «спасателя» превратиться в «жертву». 8 анализируйте! анализируйте, что вам говорят, стараясь понять истинные намерения.

Поскольку в педагогической практике довольно часто встречаются случаи манипулирования со стороны детей, родителей и самих педагогов, желательно уметь распознавать этот деструктивный способ влияния и противостоять ему. Манипулятора изменить невозможно. Но, чтобы не попасть под его влияние, всегда вспоминайте спасателей на море, которые научились принимать меры, чтобы тонущие не потопили их самих.

Выводы 1. Большинство конфликтных ситуаций может быть разрешено на начальной стадии их развития при владении педагогами навыками их преодоления. для этого педагогам важно быть знакомым с теоретическими основами конфликтологии и уметь на практике применять эффективные методы разрешения конфликтов, понимая позицию родителей.

2. Безусловно, используемая типология «трудных» родителей носит лишь условный характер. в жизни крайне редко встречается «чистый тип» «сверхпокладистого» человека, «скрытого агрессора» или «разгневанного ребенка» и т.п. Поэтому главная задача педагога состоит в том, чтобы, распознав конфликтную личность, реагировать на ее поступки так, чтобы не усугублять конфликт, а попытаться прийти к конструктивному решению.

3. в профессиональной жизни педагоги часто сталкиваются с манипуляциями со стороны коллег и родителей. для преодоления манипуляций их необходимо научиться распознавать. Наблюдайте за поведением человека и тщательно следите за тем, какие чувства у вас вызывает данное общение. распознав манипуляцию, ее рекомендуется незамедлительно нейтрализовать.

Стратегии поведения с различными типами конфликтных личностей.

«Паровой коток» Ярость «парового котка» можно охладить только собственным спокойствием! Стратегии поведения: 1. Использовать стратегию уклонения или приспособления, если предмет спора не очень важен. 2. дать «выпустить пар»; не перечить ему; спокойно и уверенно изложить свою точку зрения, не критикуя его подход.

«Скрытый агрессор» Сохраняйте со «скрытым агрессором» спокойствие, не давайте повод для агрессивного нападения! Стратегии поведения: 1. Использовать стратегию уклонения или приспособления, если предмет спора не очень важен. 2. выявить конкретные факты причинения зла; сказать такому человеку, что вам известно, что именно он совершил то или иное действие против вас; привести ему доказательства, если он будет оспаривать факты.

«Разгневанный ребенок» Помогите «разгневанному ребенку» вновь почувствовать себя спокойно, уверенно! Стратегии поведения: 1. Использовать стратегию уклонения или приспособления, если предмет спора не очень важен. 2. в момент вспышки: не перечить ему, дать накричаться, убедить его в том, что вы слушаете его. 3. После вспышки не напоминайте и не упрекайте его в содеянном, переведите разговор на решение проблемы и не настаивайте на извинении перед вами, а если извинения последовали без вашей просьбы, принимайте их тут же, без анализа случившегося.

«Жалобщик» Этому типу необходимо быть выслушанным! Стратегии поведения:

1. выслушать. 2. Использовать технику резюмирования, которая заключается в кратком изложении сути его жалобы. Это даст ему понимание, что его слова услышали. 3. Перевести разговор на другую тему, если же он вновь и вновь будет возвращаться к теме своей жалобы, спокойно и уважительно прервать его, переключить на решение проблемы, а не на ее описание («Что бы вы хотели сделать в данной ситуации?», «Чем я могу вам помочь?»).

«Молчун» Этот тип личности ждет доброжелательного отношения! Стратегии поведения: 1. Выяснить причину. 2. Задать «молчуну» несколько открытых вопросов типа: «Что вы думаете по этому поводу?» 3. Если он заговорил с вами, не стараться тут же заполнять возможные в этом случае паузы в разговоре. 4. Не стоит его торопить, дайте обдумать и высказать ему все, что он хочет в удобном для него темпе. 5. Соблюдать чувство меры: если общение с вами тяготит «молчуна», не настаивать, не вовлекать его в разговор против его воли.

«Сверхпокладистый» «Сверхпокладистый» хочет всем понравиться! Стратегии поведения: 1. Ставьте четкие сроки, промежуточные точки контроля. 2. обсуждайте все детали. 3. Требуйте подтверждения выполнения его обещаний.

Приёмы противостояния манипуляциям

№	Прием	Рекомендации
1	Пусть Ваш голос обретёт силу!	Жертвы манипуляторов теряются, полностью забывают о себе. Поэтому четко выражайте свои потребности, отказы и чувства.
2	Дипломатично одно и то же!	Не позволяйте, что бы Вас заставляли делать о, что Вы не хотите.
3	Повторяйте одно и то же!	Если Вы ответили «нет», а манипулятора это не устроило, повторяйте свой ответ снова и снова. Проявляйте стойкость, т.к. манипулятор начнёт вызывать у Вас чувство вины.
4	Забудьте все подробности Вашей личной жизни!	Чем больше манипулятор будет знать о Вашей личной жизни, тем уязвимее Вы становитесь.
5	Не отвечайте на его неясные и неясные требования!	Задавайте вопрос «Что именно вы хотите?»
6	Всё записывайте?	Письменно фиксируйте все договоренности.
7	Научитесь распознавать взрослые игры!	Ознакомьтесь с признаками драматического треугольника. Вас постоянно будут стараться заманить и стать «спасателем», «преследователем» или «жертвой». Помните, что в треугольнике роли быстро меняются и Вы можете из «спасателя» превратиться в «жертву»
8	Анализируйте!	Анализируйте, что вам говорят, стараясь понять истинные намерения.

