

Культура диалога

Георгий Сергеевич Кузьмин,
методист ГБОУ СОШ №323 Невского района,
сертифицированный медиатор, тренер

Роль руководителя в конфликте

Особенное

- Руководитель всегда учитывает интересы организации
- Руководитель не может быть полностью беспристрастным

Общее

- Как и медиатор, руководитель принимает во внимание особенности людей и ситуаций
- Как и у судьи, у руководителя есть властные полномочия и ответственность

Язык как субстанция мышления – 1

Инструкции

- Что мне нужно сделать, чтобы получить желаемый результат
- Цели и средства

Правила пользования

- Чего мне нельзя делать, чтобы ничего не испортить
- Условия и ограничения

Язык как субстанция мышления – 2

- «Прошу принять меня на работу на должность преподавателя с 1 сентября 2018 года с нагрузкой 0,5 ставки...»
- «Требую немедленно провести родительское собрание и разобраться с нездоровой ситуацией в классе...»

Язык как субстанция мышления – 3

Я прошу...

- «Снизу», а не на равных
- Манипуляции
- Нет почвы для сотрудничества
- Нет субъектной позиции
- «Человек в футляре»

Я требую...

- «Сверху», а не на равных
- Принуждение
- Нет почвы для сотрудничества
- Нет субъектной позиции
- Ментальность потребителя

Я предлагаю...

- Я уверен в себе, своей квалификации, профессиональных качествах
- Я готов к равноправному сотрудничеству и компромиссу
- Я готов проявлять инициативу и брать ответственность
- Мне есть, что сказать и чем заинтересовать партнера
- Я могу обойтись без принуждения и манипуляций

Культура «Я предлагаю...»

- Культура диалога в действии
- Инструмент в коммуникативном арсенале руководителя
- Основа социального партнерства

Приемы «Я предлагаю...»

В работе со взрослыми, в работе с детьми

Приемы управления дискуссией

- «Хочу с вами посоветоваться!»
- «Слушаю вас!»
- «Стоп, я запутался!»
- «Мы можем назвать это...»
- «Давайте попробуем сделать так...»
- «Итак, подведем итоги...»
- Визуализация работает

Вопросы

«Плохие»

- «С чего вы решили, что...»
- «А вы не думали, что...»

«Хорошие»

- «Что именно он вам сказал?»
- «Что здесь самое важное?»
- «Чего вы опасаетесь?»
- «Это именно то, чего вы хотите?»
- «Как вы поймете, что...»

Одних приемов недостаточно

- Внутреннее важнее внешнего
- Что такое эффективная коммуникация?
- Не только предлагать, но и рассматривать предложения
- Быть готовыми к компромиссу

Почему это важно?

В работе со взрослыми

- Профилактика выгорания
- Правильная позиция в коммуникации
- Индикатор внутреннего состояния и отношения
- «Открытая школа»

В работе с детьми

- Формирование навыков аргументации, основ риторики
- Работа в режиме диалога