

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

У «мудрого человека разум контролирует эмоции»

1. Дайте «партнёру» выпустить пар.

Ученик, родитель имеет право высказаться. Если идёт агрессия - ему плохо. Ведите себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Попросите его спокойно обосновать претензии.

Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства.

3. Сбивайте агрессию неожиданными приёмами.

Пример: задайте неожиданный вопрос о чём-нибудь другом, посочувствуйте, скажите, что в гневе он похож на... (киногероя), переключитесь с отрицательных эмоций на положительные эмоции.

4. Не давайте отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах:

«Я очень огорчён тем, как ты со мной разговариваешь...», «Я чувствую себя обманутой»

5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий

Проблема-это то, что нужно решать, определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. Предложите высказать свои соображения по проблеме и свои варианты её решения.

Попробуйте выбрать лучший вариант. Вы оба должны стать победителями, а не побеждённый и победитель.

Поэтому ищите взаимовыгодное решение.

7. В любом случае дайте партнёру (ученику, родителю) «сохранить лицо»

Пример:

Нельзя: «ВЫ -необязательный человек».

Правильно: «Вы уже дважды не выполнили своё обещание..»

8. Отражайте, как эхо смысл его высказываний и претензий.

«Правильно ли я вас понял...» «Вы хотели сказать...»

9. Держитесь в позиции на равных (спокойно и уверенно)

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.

Это обезоружит аппонента, вызовет у него уважение (т.к. извиниться могут только смелые личности и уверенные)

11. Ничего не надо доказывать.

Это бесполезное занятие.

12. Постарайтесь выполнить

А) Замолчите первым. Это позволит выйти из ссоры и прекратить её.

Б) Говорите, когда партнёр остыл.

В) Независимо от результата разговора постарайтесь не разрушить отношения.