

**Семинар для педагогов
«Приёмы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в
системе «педагог-родитель»**

Подготовили: педагоги-психологи МКДОУ Тогучинского сада №1

Лунева А.М., Власова И.А.

Описание работы: семинар рассчитан на педагогов детского сада

Цель: способствовать повышению коммуникативной и психологической компетентности педагогов в общении с родителями

Задачи:

1. Дать теоретическое обоснование конфликтов в системе «педагог-родитель».
2. Дать представление о способах разрешения конфликтных ситуаций.
3. Научить педагогов практическим приёмам разрешения и предупреждения конфликтных ситуаций.

Оборудование: листы бумаги, ручки, музыка расслабляющая, карточки с ситуациями, памятки

Ход семинара.

Ведущий.

«Раз пошел богатырь к быстрой реченьке. А на берегу той реки – дракон лежит. И стал биться богатырь с драконом. День бился, два бился, три.

Наконец, обессиленные, упали они и, чуть дыша, дракон спрашивает:

- Чего ж тебе было надобно, Иванушка?

- Да, водицы испить.

- Да, пил бы! Чего ж драться-то стал?»

Так и в нашей жизни бывает: не разобравшись, порой, в чем дело люди ссорятся, вступают в конфликты специально или неосознанно, тем самым усложняют свою жизнь и жизнь других. Поэтому и тема семинара очень актуальна.

Все мы знаем, что полноценное воспитание дошкольника происходит в условиях одновременного влияния семьи и образовательного учреждения. **Родители** – первые воспитатели и учителя ребенка, поэтому их роль в формировании его личности огромна. Мы часто сетуем на то, что **родителям** безразличны наши усилия, что они не хотят идти на контакт, что не интересуются жизнью своих детей. А задумывались ли мы когда-

нибудь о том, что, возможно, это мы не можем расположить людей к общению, заинтересовать, сделать так, чтобы в ОУ было тепло и уютно не только детям, но и их **родителям**.

Кому принадлежит ведущая роль в организации общения? Конечно педагогу. Чтобы выстроить его важно обладать коммуникативными умениями, ориентироваться в проблемах воспитания и нуждах семьи. **Педагог должен дать родителям** почувствовать свою компетентность и заинтересованность в успешном развитии ребенка, показать **родителям**, что он видит в них партнеров, единомышленников.

Из-за широкой информационной доступности каждый **родитель** знает порой больше нас, что и как должен делать воспитатель, но сами не обращают внимание на свои обязанности по воспитанию ребёнка. По признанию воспитателей, в повседневной практике общения с **родителями часто возникают ситуации**, из которых трудно а порой и невозможно найти выход, не избежав **конфликта**.

Мы будем говорить с вами о конфликтах в системе «педагог - родитель». И попробуем разобраться, что такое **конфликт и как его избежать**, а если уж не удастся его избежать, то как выйти из **конфликтной ситуации** с наименьшими потерями для обеих **конфликтующих сторон**.

Упражнение “Руки” Психолог просит соединить ладони на уровне груди, а затем надавить правой ладонью на левую.

(По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий ведущим не производится).

Обсуждение:

- что вы чувствовали?
- как вы себя чувствуете?
- какие ощущения у вас возникли при выполнении задания?

Это был пример простого конфликта. Итак,

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает **«столкновение»**.

давайте с вами немного пофантазируем. Перед вами животные, выберете то животное, которое вам близко по духу

В первую очередь необходимо разобраться с тем, стоит ли бояться конфликтов, всегда ли конфликт носит отрицательный характер и обладает разрушительной силой.

Между родителями и педагогами могут возникнуть различные причины для конфликта.

1. Различие в целях (родители ждут только положительной оценки ребенка, а воспитатель – усвоения знаний и умений ребенком).
2. Недостаточная информированность сторон о событии (родитель получил информацию от ребенка, воспитатель был свидетелем произошедшего).
3. Некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения.
4. Неоправданно завышенные требования родителей к учреждению. Они возникают тогда, когда родители, отдавая ребенка в детский сад, думают о том, что детский сад всему научит, а родителям ничего не нужно будет делать. Ожидания родителей оказываются напрасными, возникает огромное напряжение между родителями и педагогами.

Давайте подумаем, конфликт имеет только **отрицательные** стороны или мы можем извлечь из возникшего конфликта **что-то положительное**?

Как правило, о негативных последствиях конфликта говорят много: это и большие эмоциональные затраты, и ухудшение здоровья, и снижение работоспособности.

Однако конфликт может выполнять и позитивные функции: он способствует получению новой информации, разрядке напряженности, стимулирует позитивные изменения, помогает прояснить отношения.

Вывод: Таким образом, мы выяснили, что конфликты могут носить не только отрицательные черты, но и быть полезными. Самое главное, уметь правильно разрешать их.

Часто конфликт сигнализирует о необходимости изменений, обращает внимание на скрытые непонимания между педагогами и родителями и недовольство друг другом.

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 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.

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).

Разберем подробнее развитие конфликта на каждой из стадий.

Рассмотрим случай противостояния 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 эскалация 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: 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 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.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом выхода из конфликтной ситуации являются компромисс и сотрудничество. Однако любая из стратегий может оказаться эффективной. Поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

Любой конфликт разрешаем, но есть родители, которые не стремятся к сотрудничеству. Невозможно заставить другого человека идти на

компромисс, если он этого не хочет. Эффективное решение конфликта может быть только в том случае, если удовлетворены оба участника ситуации.

Мозговой штурм

Вставьте пропущенные слова (варианты ответов представлены на экране)

1. Увлекательное начало разговора рождает _____ и помогает исчезнуть критическому отношению к говорящему.
2. Хорошо аргументированный _____ способствует усилению эффективности словесного воздействия.
3. Мешают доброму отношению _____ тон, _____ речи.
4. Сутулая _____, висящие вдоль тела _____, опущенная _____ говорят о неуверенности в себе.
5. Одна из наиболее информативных частей лица _____.
6. Губы поданы вперед и нервно подрагивают-собеседник _____ и готов _____.
7. Поглаживание подбородка говорит о _____, о желании принять _____.
8. Фундамент доброжелательных отношений и прочных контактов – умение считаться с _____ других людей.
9. Критиковать, раздраженно делать замечания, сравнивать человека с кем – то, злословить нетрудно, но _____, а часто и _____.

Ответы:

1 – внимание; 2 – пример; 3 – грубый, назидательность; 4 – спина, руки, голова; 5 – глаза; 6 – обиделся, заплакать; 7 – раздумье, решение; 8 – интересами; 9 – неэффективно, вредно.

«Мудрость заключается в том, чтобы уметь изменять то, что изменить можно, уметь смириться с тем, что изменить нельзя, и уметь отличить одно от другого». Если вы не в состоянии изменить ситуацию, значит необходимо поменять отношение к этой ситуации.

В школах верховой езды не хвалят наездника, который может удержаться на вздыбленной лошади, как вы думаете, почему? (*Под опытным жокеем лошадь никогда не встанет на дыбы.*) Так же и с **конфликтами**. Конечно, умный, знающий человек найдет выход из любого положения, но мудрый в него не попадет. А значит, мудрый не доведет отношения до **конфликта**.

в конфликте не может быть виновата одна сторона, в основном виноваты обе.

Упражнение «Sorry, конфликта не будет»

Педагог-психолог: Многих конфликтов можно избежать. Чтобы не доводить до конфликта, мы извиняемся. Один берет на себя роль виновного и просит прощения, а второй отвечает:

«Ничего страшного».

Англичане не выясняют, кто виноват. Извиняются обе стороны. Например, в магазине человек нечаянно задел кого-то и попросил прощения: «I'm sorry». В ответ он тоже услышит: «I'm sorry», что означает: «Простите, что я встал у вас на дороге». Если у человека плохое настроение, он может умышленно задеть другого. Англичанин ответит ему: «Sorry». Он говорит: «Извините, но конфликта не будет» или «Я сожалею, что у вас плохое настроение, но мне не хочется ругаться с вами».

«Извините, конфликта не будет» достаточно не произносить вслух, а просто вспомнить их и вовремя остановиться.

«Правила построения эффективного общения»

Ведущий.

Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности.

Основа отношения к нам человека закладывается впервые 15 секунд! Для того, чтобы расположить к себе благополучно собеседника, необходимо применить

«Правило трех плюсов». Самое универсальное – это улыбка, имя собеседника, комплимент.

- Для того чтобы люди хотели с нами общаться, мы сами должны продемонстрировать свою готовность общаться с ними. И собеседник должен это видеть. Необходима искренняя, доброжелательная улыбка!
- Это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке. Важно использовать имя-отчество при приветствии. Не просто кивнуть или сказать: «Здрась-те!», а «Здравствуйте, Анна Ивановна!». Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имя своего собеседника (прийти к согласию можно значительно быстрее). Потому что часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу
- мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: повару - обед, родителю его ребенка. Загруженные, усталые после работы родители особенно уязвимы в отношении хорошего и плохого

поведения ребенка. Поэтому не стоит акцентировать внимание на плохом. Сначала нужно рассказать об успехах и только в конце тактично можно поведать о проблемных сторонах ребенка.

Типичные ситуации из практики общения педагогов с родителями воспитанников

Ситуация 1

Воспитатель обратился к маме одного из воспитанников с рассказом о том, что нового дети узнали на занятиях, и предложил закрепить изученный материал дома. В ответ мама резко ответила, что ей некогда заниматься с ребенком дома, что это обязанность воспитателя — он "получает за это деньги".

Комментарий психолога. Конечно, очень хорошо, когда родители и воспитатели действуют в одном направлении с целью развития ребенка. Но бывают семьи, где родители, по разным причинам, не хотят (или не могут) заниматься с ребенком сами. Если дошкольник из такой семьи воспитывается в вашей группе, необходимо по возможности уделять ему больше внимания. Данный конфликт невозможно решить путем конфронтации, ведь заставить маму заниматься с ребенком нельзя. В данном случае лучше уклониться от конфликта. Это поможет сохранить достоинство воспитателя как профессионала. Очень важно не поддерживать навязываемый родителем резкий тон общения. Лучше попытаться косвенно побудить маму к занятиям с ребенком. Можно подготовить стенд или ширму об организации занятий и игр дома для последующего размещения рекомендаций по темам, конкретных игр, заданий.

Ситуация 4

Зульфия — активная, подвижная девочка, но с трудом адаптируется к группе. Воспитатель посоветовала маме обратиться за помощью к детскому невропатологу. Мама девочки приняла совет "в штыки" и обвинила педагога, что та не любит ее дочь, потому что она из нерусской семьи, сказав, что пойдет жаловаться к заведующему ДОУ.

В результате в последующие дни девочку в детский сад не приводили. Позже оказалось, что ее все-таки отвели к врачу, который прописал ей лечение. Через месяц девочка снова стала посещать группу, однако отношения воспитателя и мамы так и не наладились.

Комментарий психолога. Если бы такую информацию родитель получил от врача детского сада или педагога-психолога, реакция была бы другой, и не было бы конфликта с воспитателем. Не берите "огонь на себя", обращайтесь к помощи специалистов. Важно помнить о границах своей компетенции!

Можно ли свести конфликты к минимуму?

Первое — информировать родителей еще до того, как их дети поступили в дошкольное учреждение, о том, что там будет происходить, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.

Второе — показать родителям, как "безболезненно" разрешать конфликты, если они возникают. Можно в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку. В ней могут быть, например, такие слова: "В нашем детском саду не принято выяснять отношения между воспитателем и родителем в присутствии детей", "В нашем саду не принято делать замечания чужим детям в отсутствие их родителей и разбирать ссоры детей без участников конфликта". Если "прописать" эти правила, и вовремя познакомить с ними родителей, то многие конфликты просто не возникнут.

Третье — педагогам научиться доносить грамотно информацию до родителей. Одна из проблем, с которой встречаются воспитатели в своей работе, это проблема оказания помощи родителям в воспитании детей. Несомненно, перед многими педагогами встает вопрос о том, как давать советы родителям, как научиться оказывать им реальную помощь, как сообщать не только хорошую, но и негативную информацию о детях, если в этом есть необходимость. Иногда даже опытные воспитатели испытывают трудности в установлении контакта с родителями. Рассмотрим несколько способов сообщения негативной информации о ребенке.

Способ первый. Принцип «сэндвича».

В разговоре с родителями педагогу следует делать акцент не на обвинении, а на совместном поиске путей решения проблемы, что поможет сделать общение более эффективным. Беседу лучше начать, рассказав о ребенке хорошее, а затем переходить к неприятным моментам. Завершать такой разговор следует тоже на хорошей ноте. Сообщая неприятные моменты, нужно говорить о проступке ребенка, а не о его личности.

Способ второй.

Использование речевых штампов нацеливающих родителей на сотрудничество с педагогом. Можно использовать такие речевые штампы:

- «Вера Алексеевна! Не смогли бы вы ...» «Вера Алексеевна! Я прошу ... » (обращение к родителям лучше выражать в виде просьбы, а не требования) (Сравните: «Вера Алексеевна! Я требую ...!»)
- « Вы не замечали, что в последнее время ...» (желательно озадачить родителя). «Как вы думаете, с чем это может быть связано?» (Сравните: «Саша постоянно .., сегодня он снова ... »)

- «Вы знаете, меня очень тревожит, что... Как вы думаете, что может этому быть этому причиной?» (Сравните: «Ваш ребенок ... (такой-то), все время...».)
- «Как вы думаете, с каким специалистом вам лучше обсудить ..?» (Сравните: «У Саши (такие-то проблемы) .., вам обязательно нужно показаться к ...(врачу, психологу, психиатру)»)
- «Давайте вместе попробуем поступить ...(так или так)»
- «Давайте вместе подумаем, как ...»
- «Мы с вами могли бы помочь Саше ...(здесь используется местоимение «Мы», что подчеркивает общность интересов, солидарность с родителями)

Способ третий.

Передача негативной информации о ребенке в позитивном ключе. При таком способе подачи информации о ребенке акцент следует делать на достижениях ребенка, даже если они не очень существенны для вас, как для взрослого. Перефразирование содержания в позитивном ключе дает возможность родителю понять ситуацию и не испытывать при этом дискомфорта и чувства вины за своего ребенка. Например: «Ваня сегодня смог целых 10 минут внимательно выполнять задание и ни разу не отвлекся.» Сравните (Ваня не может усидеть спокойно больше 10 минут, постоянно отвлекается).

Четвертое – опытный, мудрый педагог просто «забывает» о конфликтах. Встречает родителей с улыбкой, доброжелательно и обязательно обращается по имени-отчеству.

Экспресс диагностика «*Устойчивость к конфликтам*». В начале нашего семинара каждый из Вас выбрал себе животное наиболее подходящее по духу. Эти животные классифицируются по типам **конфликтности личности**. Например 1 тип – черепаха....

Тип I. «*Черепаха*» - стратегия ухода под панцирь, то есть отказа как от достижения личных целей, так и от ориентации на благоприятные взаимоотношения с окружающими. Этот стиль ориентирован на уход от **конфликта**. Люди данного типа стараются не обострять **ситуацию**, не доводить **конфликт** до открытого столкновения

Тип II. «*Акула*» - силовая стратегия. Для приверженцев этой стратегии цели очень важны, взаимоотношения - нет. Им неважно, любят ли их. Они считают, что **конфликты** решаются лишь выигрывшем одной из сторон и проигрывшем второй.. Такие люди до последнего стоят на своем, защищая свою позицию, и во что бы то ни стало стараются выиграть. Уверены, что всегда правы.

Тип III. «*Медвежонок*» - стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели - нет. Такие люди хотят, чтобы их принимали, любили, ради чего жертвуют целями. Ориентирован

на «сглаживание углов» с учетом того, что всегда можно договориться, на поиск альтернативы и решения, которое способно удовлетворить обе стороны. Проявляется в готовности встать на точку зрения противника и отказаться от своей позиции.

Тип IV. «Лиса» - стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения; такие люди готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

Тип V. «Сова» - стратегия открытой и честной **конфронтации**. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход в совместной **работе по достижению целей**, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

Однажды осел упал в колодец и стал громко вопить, призывая на помощь. На его крики прибежал хозяин и развел руками - ведь вытащить ослика из колодца было невозможно. Тогда хозяин рассудил так: «Осёл мой, уже стар, и ему недолго осталось, а я все равно хотел купить нового молодого осла. Этот колодец уже совсем высох, и я уже давно хотел его засыпать и вырыть новый. Так почему бы сразу не убить двух зайцев – засыплю-ка я старый колодец, да и ослика заодно закопаю». Недолго думая, он пригласил своих соседей - все дружно взялись за лопаты и стали бросать землю в колодец. Осел сразу же понял, что к чему и начал громко вопить, но никто не обращал внимание на его вопли, и молча, продолжали бросать землю в колодец. Однако очень скоро ослик замолчал. Когда хозяин заглянули в колодец, и увидел следующую картину - каждый кусок земли, который падал на спину ослика, он стряхивал и примаминал ногами. Через некоторое время, к всеобщему удивлению, ослик оказался наверху и выпрыгнул из колодца! Так вот...

Возможно, в вашей жизни было много всяких неприятностей, и в будущем жизнь будет посылать вам все новые и новые испытания. И всякий раз, когда на вас упадет очередной ком, помните, что вы можете стряхнуть его и именно благодаря этому кому, подняться немного выше. Таким образом, вы постепенно сможете выбраться из самого глубокого колодца. Как это сделал ослик.

Литература

1. Авидон И Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. «Речь» Санкт-Петербург, 2008.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфра-М 2001.
3. Моница Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. «Речь» Санкт-Петербург, 2007.
3. Е.М. Семенова «Тренинг эмоциональной устойчивости» М. 2005.

Кодекс поведения в конфликте

1. Настройся на позитивное отношение к оппоненту, создавай базу для доверия. Рациональнее даже в конфликте, увидеть в оппоненте друга и лучшую часть его личности.
2. Переключись с эмоционального на рациональный режим работы психики. Эмоциональный подход ведет к смещению дела, проблемы отношения к оппоненту. Мы застреваем на выяснении отношений, а дело, проблема стоит и не решается. Если проблема не решается, то отношения либо сильно ухудшаются, либо разрываются. Важно решить две самостоятельные задачи: главное – это найти решение проблемы и упорядочить при этом отношения. Но если решение не найдено, надо во что бы то ни стало сохранить хорошие отношения.
3. Дайте оппоненту «выпустить пар», говори, когда он остыл. Не спеши реагировать, держи паузу; посмотри на себя со стороны; найди на чем отвлечься; искренне пожалеj про себя оппонента; сознательно распредели свое сознание на другие объекты.
4. Потребуйте от оппонента спокойно обосновать претензии. Но скажите, что будете учитывать факты и объективные доказательства, а не эмоции.
5. Сбивайте возможную агрессию неожиданными приемами. Доверительно попросите совета; задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для собеседника; напoмни о том, что связывало в прошлом и было приятным; скажи комплимент.
6. Предложи оппоненту высказать свои варианты решения проблемы.
7. Давай оценку только действиям и поступкам оппонента, а не личности, не перескакивай с проблемы на личность.
8. Отражай как эхо при помощи вопросов смысл его высказываний и претензий. «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать?».
9. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват, но сделай это быстро, решительно и не в конце разговора.

10. Оформи приятную договоренность и оговори взаимоотношения на будущее.

11. Если конфликт переходит в скандал, то замолчи первым

12. Всячески избегай характеристик эмоционального состояния оппонента.
«И чего ты кипяتيشься?», «Ну вот, полез в бутылку!».