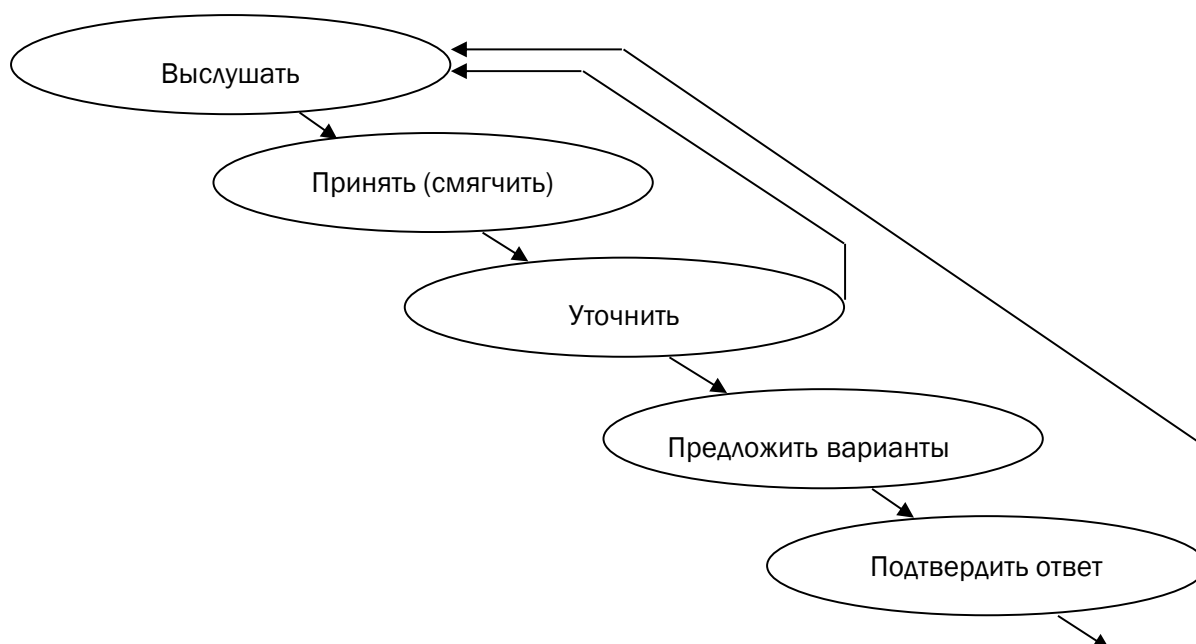


## РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА. ЭТАПЫ



### 1. Выслушать, принять: понять и снизить раздражение

а) повторить: «Ты говоришь...»

б) присоединиться к состоянию: (назвать чувство и причину: «я тоже, когда...»; «неприятно, когда...»)

в) отнестись к мотивам: «конечно, хотелось бы... чтобы все \ всегда \ каждый...»

### 2. Уточнить «А что....?»... «А как...?»

### 3. Предложить варианты «Давай сделаем так...или так...»

### 4. Подтвердить «Ты согласна?» «Пойдет?» «Договорились?»

## ЗНАЧЕНИЕ ВОПРОСОВ

- показывают интерес к мнению ребенка, поднимают его значимость;
- позволяют понять, чего же хочет ребенок, как ему помочь;
- вовлекают ребенка в разговор, управляют;
- дают сведения для дальнейшего использования;
- влияют на настроение и отношение; показывают истинные потребности ребенка;
- помогают получить желаемый ответ, направляют разговор в необходимое русло;
- завоевывают доверие.

## ПОЖАР ЛЕГЧЕ ПРЕДУПРЕДИТЬ, ЧЕМ ПОТУШИТЬ

народная мудрость