

Какие техники применять в беседе по сложным вопросам, чтобы погасить конфликт

.....

Лучший способ погасить конфликт – не дать ему разгореться на предконфликтной стадии. Если конфликт случился, возьмите на себя инициативу в его разрешении независимо от стадии. Профессиональная позиция учителя обязывает вас это сделать. Следуйте правилам, чтобы свести конфликт на нет.

Уточните собственные потребности в решении конфликта

Опишите, что вас не устраивает, что вы хотите в этой ситуации.

Сообщите о том, что вам нужно

Используйте принцип фотокамеры — детально опишите желаемое поведение.

Приступайте к переговорам

Вовлеките оппонента в разрешение проблемы-противоречия. Задайте вопросы: «Какие у Вас есть предложения по решению проблемы?», «Что Вы предлагаете в данной ситуации?», «Что мы можем сделать, чтобы решить проблему?».

Больше слушайте, настройтесь на понимание

Дайте оппоненту высказаться, меньше говорите. Поддерживайте течение речи собеседника, старайтесь, чтобы он полностью выговорился.

Демонстрируйте интерес

Покажите оппоненту, что вы заинтересованы в разрешении конфликта. Используйте фразы «Хочется понять...», «Могли бы объяснить подробнее...». Будьте объективны к мнению оппонента.

Держите паузу

Это позволит вам оценить решение и разобраться в своих чувствах. Также пауза позволит оппоненту успокоиться.

Демонстрируйте модели неагрессивного поведения

Признавайте чувства оппонента, внушайте ему спокойствие невербальными средствами. Используйте юмор, если это уместно.

Позвольте оппоненту сохранить лицо

Предложите оппоненту компромисс, договор с взаимными уступками. Не требуйте полного подчинения, позвольте оппоненту выполнить найденное решение по-своему, иначе можно спровоцировать новый виток агрессии.

В личной беседе старайтесь исключить присутствие «зрителей»

Посторонние наблюдатели могут помешать найти решение конфликта. Присутствие другого человека может отразиться на том, будет ли оппонент искренен с вами, будет ли он чувствовать себя уверенно в беседе.