

Алгоритм действий в конфликтной ситуации:

1. Прояснение конфликтной ситуации. Сначала родитель выслушивает ребенка. Уточняет, в чем состоит его проблема, а именно: что он хочет или не хочет, что ему нужно или важно, что его затрудняет и так далее. Делает он это в стиле активного прислушивания, то есть обязательно озвучивает желание, потребность или затруднение ребенка. После этого родитель говорит о своем желании или проблеме, используя форму «Я-сообщения». Например: «Знаешь, я очень ждала этой передачи» (вместо: «Ты что, не знаешь, что я смотрю ее каждый день?!»).
2. Сбор предложений. Этот этап начинается с вопроса: «Как же нам быть?», «Что же нам придумать?» или «Как нам поступить?». После этого надо обязательно подождать, дать возможность ребенку первому предложить решение (или решения), и только затем предлагать свои варианты. При этом ни одно, даже самое неподходящее, с точки зрения взрослого, предложение, не отвергается. Сначала предложения просто набираются «в корзинку». Если предложений много, их можно записать на листе бумаги.
3. Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого. На этом этапе проходит совместное обсуждение предложений. «Стороны» к этому времени уже знают интересы друг друга, и предыдущие шаги помогают создать атмосферу взаимного уважения. Когда в обсуждении участвует несколько сторон, наиболее приемлемым считается предложение, которое устраивает всех участников.
4. Детализация решения. После того, как был выбран путь разрешения конфликтной ситуации, необходимо продумать его реализацию вплоть до малейших деталей.