**«Дайте обучающемуся «выпустить пар».** Если обучающейся раздражен и агрессивен, договориться с ним зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» **рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно».**

«**Сбивайте агрессию неожиданными приемами.** Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для обучающегося деле или доверительно **попросите у конфликтующего собеседника совета».**

«**Не давайте обучающемуся отрицательных оценок**, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Ты меня обманываешь», а лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым человеком».

«**Попросите сформулировать желаемый конечный результат** и проблему как цепь препятствий. Проблема - это то, что надо решать, а отношение к человеку - это фон, условия, в которых приходится принимать решение».

«**Не позволяйте эмоциям управлять вами**. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней: отделите проблему от личности».

«**Предложите обучающемуся высказать свои соображения** по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения».

«**Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение**. Ищите выход из него. Вариантов должно быть много, чтобы выбрать лучший, который сможет удовлетворить интересы обоих по общению».

«В любом случае **дайте обучающемуся** «**сохранить свое лицо**».

«**Не следует отвечать агрессией** на агрессию и задевать достоинства обучающегося. Давайте оценку поступкам, а не личности».

«**Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий**. Употребление фраз «Правильно ли я тебя поняла?» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию».

«**Не бойтесь извиниться,** если чувствуете свою вину. К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает обучающегося по общению и вызывает у него уважение и доверие».

«**Ничего не надо доказывать.** В конфликте никто никогда и никому ничего не смог доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться. Это пустая трата времени и бесполезное занятие».

«**Замолчите первым.** Не от собеседника – «противника» требуйте: «Замолчи», «Прекрати», а от себя. Но молчание не должно быть окрашено злорадством и вызовом».

«**Не характеризуйте состояние обучающегося.** Такие фразы отрицательного эмоционального состояния, как "Что ты злишься/ нервничаешь/ бесишься", только укрепляют и усиливают конфликт».

«Независимо от результата разрешения противоречий **старайтесь не разрушать отношения**».