

# Если возникла конфликтная ситуация

**Во-первых**, требуется осознать и проанализировать конфликтную ситуацию. Для этого необходимо определить причину конфликта и оценить потенциальную угрозу (к чему может привести конфликт).

**Во-вторых**, необходимо разрешить конфликт в соответствии с принятой стратегией поведения, принять ограничения, которые накладывает оппонент, и наложить свои ограничения. При этом необходимо быстро и легко перестраиваться и лавировать.



## Единый алгоритм решения любого школьного конфликта

**Первое**, что окажет пользу, когда проблема назрела, это - **спокойствие**.

**Второй** момент - **анализ ситуации**.

**Третьим** важным пунктом является **открытый диалог** между конфликтующими сторонами, **умение выслушать собеседника**, спокойно **изложить свой взгляд** на проблему конфликта.

**Четвертое**, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу – **выявление общей цели, способов решения проблемы**.

**Пятым** пунктом станут **выводы**, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

## При разрешении конфликтной ситуации нужно соблюдать следующие правила поведения:



1. **Старайтесь** сразу и полностью **не отрицать чье-либо мнение**, не совпадающее с вашим, резко и агрессивно не отвечайте на атаку атакой.
2. **Проявляйте внимание и доброжелательность** к собеседнику, терпимость к его особенностям, показывайте своё искреннее сочувствие.
3. **Спокойно высказывайте одобрения**, которые влияют в сторону снижения агрессии, гнева, возмущения, как только оппонент выскажется.
4. **Избегайте столкновений** личного характера.
5. **Старайтесь быть сдержанным**, контролировать свои движения, речь, мимику, говорите с оппонентом медленно и правильно.
6. В уже развивающемся конфликте **лучше всего выдерживать паузы**, как бы «пропускать мимо ушей» любые реплики и требования.
7. **Высказывайте** собеседнику не готовые оценки и мнения, а **свои чувства**, вызываемые его словами: это позволит вашему оппоненту отвечать не односложно, а развернуто, мотивированно, с пояснением своей позиции.