**Если возникла конфликтная ситуация**

**При вступлении в конфликт:**

- определите проблемы, относящиеся к ценностной сфере (стоит ли настаивать на своём, значимо ли это); определите причины возникновения конфликта;

- проанализируйте взаимоотношение участников до возникновения конфликта;

- выявите, есть ли лица, заинтересованные в конфликте или его позитивном разрешении; - выберите способы взаимодействия с оппонентом, не унижающие ни одну из сторон; мысленно проиграйте как можно больше позитивных вариантов.

**Возьмите на себя управление разрешением конфликта:**

- проявите инициативу в поиске консенсуса: кто делает первый шаг, тот и выигрывает (если вы чувствуете, что не правы, признайте это сразу);

- дайте почувствовать своему оппоненту его значимость;

- не выдвигайте сразу свои требования и условия, подчеркните точки соприкосновения, взаимные интересы;

- обосновывайте свои доводы, ищите альтернативу, демонстрируйте свою заинтересованность человеком и его проблемами.

**Как избежать ненужных конфликтов? Существует ряд правил**

- не говорите сразу с взвинченным, возбуждённым человеком;

- прежде чем сказать о неприятном, создайте благоприятную, доброжелательную атмосферу доверия; попробуйте стать на место оппонента, посмотреть на проблему его глазами; заставьте себя молчать, когда задевают в мелкой ссоре;

- умейте говорить спокойно и мягко, уверенно и доброжелательно.