

**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.

**Служба медиации МБОУ «СОШ №14» имени А.М. Мамонова**