**Правила разрешения любого конфликта**

Задайте два вопроса: «Чего хотят участники конфликта?» и «Почему они этого хотят?»

‍

За целями в конфликте всегда стоят определённые потребности. Например, одноклассник пытается списывать у вас на контрольных, а вас это бесит. Его цель — получить хорошую оценку, но его потребность — не чувствовать себя хуже других, отстающим. Поняв это, вы вместе сможете найти устраивающее обоих решение: дадите ему списать или поможете подтянуть предмет.



* Стремитесь к пониманию точки зрения другого
* Признавайте свои ошибки, чтобы оппонент чувствовал: вы готовы сотрудничать
* Сохраняйте спокойствие и помогите успокоиться другой стороне
* Сосредоточьтесь на проблеме, а не на личных качествах участников
* Создайте атмосферу доверия через общение и обмен информацией
* Проявляйте симпатию, выслушивайте с уважением мнение другой стороны