

### ***Правила поведения в конфликтной ситуации:***

1. Помните, что в конфликте всегда виноваты обе конфликтующие стороны.
2. Маленький конфликт всегда стремится перерасти в большой конфликт.
3. Люди, включившиеся в чужой конфликт, как правило, остаются «крайними».
4. Перед «погружением» в конфликт важно выяснить цель и предмет спора.
5. Ваша первая реакция на конфликтную ситуацию всегда должна быть дружелюбной.
6. Надо всегда давать возможность оппоненту высказать свое мнение.
7. Находясь в конфликтной ситуации запрещено переходить границу дозволенного. Тот, кто первым ее переходит - часто остается "крайним".
8. Отстаивание своей позиции осуществляется конструктивно на основе аргументов.
9. Если спорщиков захлестывают эмоции, им сложно услышать «голос разума».
10. Необходимо помнить, что вреда от конфликта, как правило, больше, чем пользы.
11. Нет смысла ставить целью убедить любой ценой оппонента в своей правоте, т.к. каждый человек имеет право на свою точку зрения по любому вопросу.
12. Победителем в конфликте будет являться тот, кто первый сумеет его разрешить или просто выйти из него без упреков и обид!

Работа специалистов службы сопровождения семьи, многогранна и охватывает широкий спектр обязанностей, в том числе и по отношению к семье и детям, находящимся в ней. И родители, и дети бывают разные. Одни доброжелательные и преданные, другие вредные и несносные: кричат, грозятся пожаловаться руководству, обратиться в суд и другие инстанции. Что в это время предпринять, чтобы избежать конфликта? Необходимо сделать несколько шагов, которые помогут специалисту самому не выйти из себя, и не допустить обострения ситуации. При этом необходимо: ***Извиниться или выразить сожаление.***

Приносите извинения в случае обоснованной или спорной претензии. Если претензия необоснованная, выразите сожаление.

Например: «Приношу свои извинения от лица учреждения за доставленные неудобства».

«Мне очень жаль, что произошла такая ситуация».

### ***Предпринять действия.***

Помните, от Вас ждут решения своей проблемы.