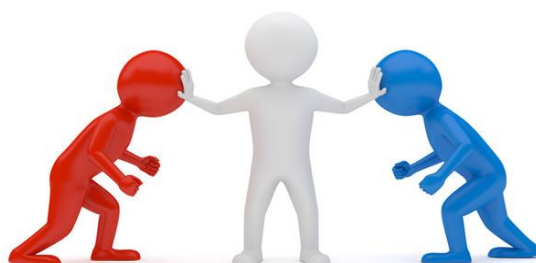


## КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ



Не бывает жизни без конфликтов. В школе, в семье или в процессе общения с друзьями периодически возникают разногласия, которые порой перерастают в конфликтную ситуацию. В жизни это происходит довольно часто, и это нормально, так как все мы разные люди, каждый имеет право на свое мнение. Конфликтная ситуация – это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов. Причины возникновения могут быть разные: недопонимание друг друга или просто обстоятельства, которые мало зависят от нас, но все же главной причиной является сама личность, точнее наши внутренние качества, которые проявляются в общении.

Можно ли научиться разрешать такие моменты с наименьшими потерями?



### СОВЕТ ПЕРВЫЙ

При возникшем конфликте сохраняйте спокойствие и дайте возможность оппоненту высказаться. Не перебивайте и не комментируйте его высказывания. Терпеливо выслушайте все его претензии и заявления. После этого спадет внутреннее напряжение обоих участников, и можно переходить к следующей стадии.

### СОВЕТ ВТОРОЙ

Попросите собеседника обосновать претензии. После того как он выплеснул эмоции, он готов к продуктивному диалогу, и вам осталось его подтолкнуть к этому. Только не позволяйте оппоненту снова переходить на эмоции, тактично направляйте его на разговор по существу.

### **СОВЕТ ТРЕТИЙ**

Разрядите обстановку - вызовите у человека положительные эмоции. Если ваш оппонент девушка, сделайте ей искренний комплимент. Можно рассказать уместный анекдот или напомнить собеседнику о прежних хороших отношениях.

### **СОВЕТ ЧЕТВЕРТЫЙ**

Не обостряйте обстановку своей отрицательной оценкой ситуации, лучше упомяните о своих чувствах. Скажите, что расстроены произошедшим. Таким образом вы дадите понять, что участников конфликта - двое, и кроме точки зрения оппонента может существовать и другая.

### **СОВЕТ ПЯТЫЙ**

Старайтесь совместными усилиями обозначить проблему спора и конечный результат его решения. Нередко бывает так, что двое людей по-разному видят суть одной и той же проблемы. Придите к единому пониманию и найдите общие пути выхода из данной ситуации.

### **СОВЕТ ШЕСТОЙ**

Во время беседы дайте оппоненту возможность почувствовать ваше уважение. При оценке ситуации используйте в качестве критерия действия, а не личность человека. Подчеркнуть внимание к его персоне можно с помощью фраз: «Есть ли у вас другая точка зрения», «Давайте уточним, правильно ли мы понимаем друг друга». Такое подчеркнуто уважительное отношение уменьшит его агрессию.

### **СОВЕТ СЕДЬМОЙ**

Не бойтесь извиниться, если вы не правы. Признание ошибок - это не проявление слабости. Напротив, на извинения способны умные и зрелые люди.

### **СОВЕТ ВОСЬМОЙ**

Как бы не разрешился конфликт, сохраните отношения. Ситуация меняется, а люди остаются. Несмотря на возникшие разногласия, выскажите надежду на дальнейшие хорошие отношения.