**Как вести себя в конфликте?**

Конфликт - это столкновение несовместимых противопо­ложных интересов, устремлений, потребностей и мнений внутри личности человека, в отношениях между людьми, между чело­веком и группой, несколькими группами.

Конфликт - не прихоть и не признак плохого воспитания. Если он заявил о себе - значит, столкнулись чьи-то интересы, желания, мнения. Конфликт возник потому, что в Ваших отно­шениях с другим человеком появилось разногласие, а может быть, - противоречие.

От конфликта нельзя отмахнуться, его можно только разре­шить. А как это сделать, если страсти кипят и Вас переполняют негативные эмоции?

**Не начинайте выяснять отношения, пока не будете гото­вы к более или менее спокойному разговору!**

Решение конфликта редко лежит на поверхности; чтобы его отыскать, необходимо ответить на три очень важных вопроса:

1. *что происходит;*
2. *кто включен в происходящие события;*
3. *что, какие интересы заставляют людей в них участво­вать?*

Прежде всего задумайтесь о себе: какие Ваши интересы за­тронул этот конфликт?

Подумайте о другом человеке. Ведь он тоже, скорее всего, попал в конфликт не из вредности. Ситуация задела его за жи­вое. Чем именно? Какие свои права он отстаивает?

Итак, дайте своим чувствам остыть и поразмышлять о причинах конфликта и его участниках.

**Конфликтная ситуация может коренным образом изменить**

**Вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были**

**в лучшую сторону!**

1. Прежде чем Вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат Вы хотите от этого получить.

2. Утвердитесь в том, что этот результат для Вас действительно важен.

З.В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.

4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.

5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.

6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.

7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.

8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.

9. Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.

10. Дорожите уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее Вас.

**Десять практических рекомендаций,**

**направленных на предупреждение конфликтов**

**за счет компетентного общения**

* Очень важно сформировать у себя привычку терпимо и даже с интересом относиться к мнению других людей, тогда, когда они противоположны вашему.
* Всеми силами боритесь с негативными эмоциями по отношению к другим людям или хотя бы с их внешними проявлениями.
* Избегайте в общении крайних, резких и категоричных оценок.
* Общаясь с окружающими, старайтесь видеть и опираться на положительное в них. Оценивайте людей в большей степени по тому, что они сделали, а не по тому, что они не сделали.
* Критика воспринимается более конструктивно, если компенсировать ее искренней и заслуженной похвалой, предваряющей критику.
* Критиковать можно конкретные поступки и конкретные результаты деятельности человека, а не его личность и работу в целом.
* Критикуя одного человека, не стоит сравнивать его с другими, лучшими.
* Прежде чем начинать спор, нужно определить его: предмет, возможность решить проблему в результате спора, цель в споре и вероятность ее достижения.
* Фундаментальный принцип конструктивного ведения спора - уважительное отношение к оппоненту.
* Излишние эмоции представляют главную опасность конструктивному развитию спора.

**Джинни Скотт в своей книге «Способы разрешения конфликтов» дает такие советы:**

* Необходимо работать в первую очередь над своими эмоциями, взять их под контроль, преодолеть раздражение и недоверие.
* Внимательно выслушайте другую сторону, ее интересы, нужды и желания, и дайте при этом понять, что слова других людей услышаны вами.
* Изложите собственные желания и интересы, описывая их более конкретно.
* Собирайте интуитивно найденные решения.
* Выбирайте оптимальное, удовлетворяющее обе стороны решение.