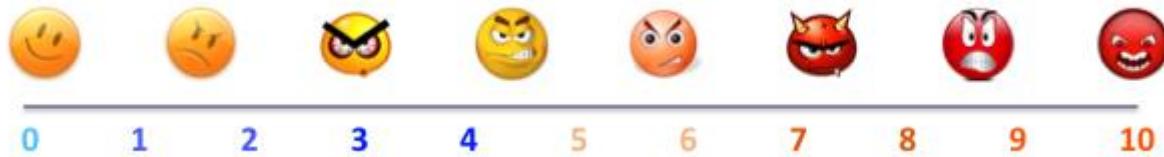


КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Конфликт – отсутствие согласия между взаимодействующими сторонами. Конфликты являются неотъемлемой частью жизни человека в социуме и его взаимодействии с другими людьми.



- Помнить о том, что любой конфликт – это столкновение интересов двух сторон. Первый шаг на пути к разрешению конфликта – это спросить партнера «Чего тебе хотелось бы в этой ситуации?» Второй шаг – спросить себя «Чего бы хотелось мне?» То есть прояснить интересы обеих сторон. Важный нюанс. Спросив партнера, надо *услышать его ответ*, а не начинать кричать в ответ, не дождавшись окончания его фразы. «Услышать» – это означает не только получить информацию, но и понять чего хочет человек.
- Открыто дать понять партнеру чётко и без намёков), что вы настроены не на скандал и ругань, а на поиск решения, устраивающего обоих. И что вы надеетесь, что и ваш партнер – тоже.
- Придерживаться равных и равнозначных позиций.
- Можно дать партнеру «выпустить пар», после чего попросить спокойно обосновать свои претензии.
- Использовать «Я – высказывания». Постараться забыть о «Ты – высказываниях»: «Меня расстраивает, когда я вижу такое» вместо «Ты раздражашь меня, когда ты делаешь вот так.»
- Часто лучше замолчать первому (нейтрально). Можно не бояться извиниться и признать свою неправоту, если чувствуешь, что так и есть.