

# 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 раздражаешь 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.
-