

## *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, и чтобы его отыскать, необходимо ответить на три очень важных вопроса:

- 1) *Что происходит?*
- 2) *Кто включён в происходящие события?*

3) *Что, какие интересы заставляют людей в них участвовать?*

Прежде всего задумайтесь о себе: какие Ваши интересы затронул 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 поразмышляйте о причинах конфликта и его участниках.**

***Десять практических рекомендаций, направленных на предупреждение конфликтов за счёт компетентного общения.***

- Очень важно сформировать у себя привычку терпимо и даже с интересом относиться к мнению других людей, даже 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 обращении 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 её 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, вашу цель в споре и вероятность её 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» даёт такие советы:*

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

