Все люди при взаимодействии друг с другом могут иметь расхождение во мнениях, в профессиональной сфере, в личных взаимоотношениях, и это считается нормой, до того момента пока спорный вопрос не разрастается и не переходит в острую конфликтную ситуацию. Данная памятка содержит основные правила и разъяснения, как лучше выстраивать общение для того, чтобы не ухудшить проблемные моменты и постараться разрешить конфликт конструктивным путем.



***Конфликт*** – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

**Рекомендации!**

1. Нельзя убегать. Бегство – это прямое признание собственной неправоты и слабости, тем более, если вы хотите сохранить положительные отношения с человеком.

*Бегство допустимо лишь в том случае, если словесная перепалка грозит перерасти в физическое насилие. В этом случае, разумнее уйти от решения спора именно в данную минуту конфликта.*

1. Не стоит кричать или повышать голос. Собеседник вас и так прекрасно слышит, и ни к чему оповещать о своих проблемах всех окружающих. Тем более не стоит приглашать лишних свидетелей.

*Посторонние люди не будут вникать в нюансы и тонкости ваших взаимоотношений, и для них это просто нечто бесплатного цирка.*

1. Не рекомендуется в конфликте «бить по – больному» и припоминать какие – то секреты, которые вам доверили в свое время. Ваш оппонент воспримет это как предательство, и, скорее всего, он этого не простит никогда.

*Одно дело – спорить из-за разных точек зрения и совсем другое, когда переходят на личности. Если дело касается работы, обсуждаете работу, если это бытовые проблемы, обсуждаете быт.*

1. Важное правило ведения диалога в конфликтной ситуации – это дать возможность выговорится. Разговор на повышенных тонах начинается из-за того, что накопился негатив. В этот момент человек похож на кипящий чайник, жаждущий выпустить пар.

*Только не надо делать в ожидании этого момента равнодушный или насмешливый вид, это еще больше разозлит человека*.

1. Очень важно, чтобы Ваш оппонент видел, что вы его действительно услышали и хотите найти выход из проблемной ситуации.

*Однако, это не значит, что вы должны соглашаться с любым откровенным бредом, лишь бы человек успокоился, старайтесь объективно оценивать ситуацию.*

1. Один из приемов, как снизить агрессию – это переключить внимание агрессора на что-нибудь другое, желательно, чтобы это были положительные эмоции.

*Этот способ срабатывает, если спор разгорелся из-за пустяка.*

**Правила поведения при возникновении конфликтной ситуации!**

1. Не стремитесь доминировать во что бы то ни стало.
2. Устраните из общения ироничные замечания, суждения и оценки, ущемляющие честь и достоинство собеседника.
3. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
4. Чаще улыбайтесь. Улыбка мало стоит, но дорого ценится.
5. Сказать правду тоже надо иметь смелость.
6. Не ждите справедливости к себе, если вы сами несправедливы.
7. Не переоценивайте свои способности и возможности.
8. Проявляйте доброжелательность и уступчивость.
9. Умейте слушать своего оппонента.
10. Такие фразы, как «Прошу извинить», «Буду очень признателен», «Если вас не затруднит», являются проявлением вежливости и значительно сглаживают негативные моменты текущей беседы, препятствуют формированию у оппонента внутреннего сопротивления.
11. Старайтесь проявлять выдержку и спокойствие в конфликтной ситуации.

****