**Конфликт и выход из него**

**Конфликт** – это столкновение противоположно направленных социальных ролей, позиций и интересов, сопровождаемое острыми негативными эмоциями одной или нескольких сторон.

**Выход из конфликта**

**Совет 1:Как вести себя в конфликтной ситуации**

Не бывает жизни без конфликтов. В семье или в процессе общения с друзьями периодически возникают разногласия, которые порой перерастают в конфликтную ситуацию. Можно научиться разрешать такие моменты с наименьшими потерями для отношений.

 При возникшем конфликте сохраняйте спокойствие и дайте возможность другому высказаться. Не перебивайте и не комментируйте его высказывания. Терпеливо выслушайте все его претензии и заявления. После этого спадет внутреннее напряжение обоих участников, и можно переходить к следующей стадии.

 Попросите собеседника обосновать претензии. Только не позволяйте ему снова переходить на эмоции, тактично направляйте его на разговор по существу.

 Разрядите обстановку - вызовите у человека положительные эмоции. Можно рассказать уместный анекдот или напомнить собеседнику о прежних хороших отношениях.

 Не обостряйте обстановку своей отрицательной оценкой ситуации, лучше упомяните о своих чувствах. Скажите, что расстроены произошедшим.

 Старайтесь совместными усилиями обозначить проблему спора и конечный результат его решения. Нередко бывает так, что двое людей по-разному видят суть одной и той же проблемы. Придите к единому пониманию и найдите общие пути выхода из данной ситуации.

 Во время беседы дайте собеседнику возможность почувствовать ваше уважение. Подчеркнуть внимание к его персоне можно с помощью фраз: «Есть ли у тебя другая точка зрения», «Давай уточним, правильно ли мы понимаем друг друга». Такое уважительное отношение уменьшит его агрессию.

  Не бойтесь извиниться, если вы не правы. Признание ошибок - это не проявление слабости. Напротив, на извинения способны умные и зрелые люди.

 Как бы не разрешился конфликт, сохраните отношения. Ситуация меняется, а люди остаются. Несмотря на возникшие разногласия, выскажите надежду на дальнейшие хорошие отношения.

**Совет 2: Как отвечать, если тебе хамят**

Хамство окружающих встречается на каждом шагу. Неудовлетворенность, озлобленность, неуверенность в себе заставляет некоторых людей грубить, повышать голос, нападать словесно. Главное, не довести конфликт до скандала, при этом отстояв свою точку зрения.

1. Очень часто хамство встречается в сфере обслуживания. Продавцы в магазинах, кассиры очень не любят претензий, чаще всего справедливых, в свой адрес. Если на ваш вопрос или просьбу кто-то начал хамить в ответ, просто попросите позвать администратора или директора. Обычно этого бывает достаточно, чтобы умерить пыл оппонента.

2. Самое сложное, когда хамят близкие люди. В ответ на ругань не стоит повышать голос. Спокойно попросите сесть рядом и поговорить. Найдите добрые слова, чтобы человек раскрылся и доверился вам. Спросите, что случилось и чем он не доволен. Выяснив причину раздражения, проще найти выход из конфликта.

**Обратите внимание**

Чтобы не ввязываться в конфликт, отреагируйте на хамство нестандартно. Например, засмейтесь. Это введет оппонента в ступор, а вы спокойно продолжите свой путь.

**Полезный совет**

Прежде чем ответить хаму, досчитайте до десяти. За это время в голову придут нужные аргументы, а эмоции немного утихнут.

                           