**Поведенческие механизмы управления конфликтами**

I.  Принципы поведения в конфликтах для предупреждения  ссоры.
(Способы воздействия на человека, позволяющие не наносить ему обиды).
1. Прежде чем критиковать, похвалите человека, искренне признайте его достоинства.
2. Прежде чем критиковать другого человека, скажите о своих собственных ошибках.
3. Не обобщайте, избегайте слов «все, ничего, никогда, всегда», критикуйте конкретно.
4. Вместо оскорбления и негативной оценки, описывайте свои чувства, вызванные поведением другого.
5. Не задевайте «больные» места и физические особенности человека.
6. При высказывании чего – либо неприятного оставайтесь в рамках описания, а не оценки.
7. Говорите о нынешней ситуации, не припоминайте старые обиды.
8. Не оскорбляйте родных, друзей, хобби, интересы другого.
9. Не спорьте с тем, с кем спорить бесполезно.
10. Не спорьте по мелочам.
11. Давайте советы только тогда, когда вас об этом просят.
12. Избегайте категоричности в суждениях.
13. Не копите раздражение, не дожидайтесь «последней капли», обсуждайте возникшую проблему сразу.
14.  Вместо приказа, используйте просьбу в виде вопроса.
15. Используйте «Я – высказывания» по принципу: Я – описание чувства – описание ситуации».
16. Применяйте принцип «активного слушания»: отреагируйте чувство другого человека.

II.Выработка конструктивного решения с позиции сотрудничества.

* Определение проблемы.
* Выработка возможных совместных решений (нескольких).
* Оценка этих решений с позиции эффективности.
* Выбор лучшего решения.
* Реализация выбранного способа решения.
* Оценка того, полностью ли разрешен конфликт.

III. Стимуляция  общения в ситуациях возникновения барьеров:

* Начните разговор о пустяках, которые не задевают другого человека.
* Стремитесь к совместным  действиям  по преодолению конфликта, учитывайте позицию другой стороны.
* Используйте навыки  активного восприятия  в конфликте:

- информационные аспекты: получение информации, умелая постановка нужных вопросов, перепроверка услышанного, резюмированиеуслышанного;
-  подтверждающие аспекты: признание ситуации, исследование проблемы для своего понимания, проверка не только фактов, но и эмоций другой стороны;
-  разрежающие: ослабление  враждебности. Не защищайте себя и не нападайте на других, реагируйте  на эмоции, снижайте их   накал, объясняйте  свою точку зрения.
Игровые методы разрешения конфликтов

1. Метод интроспекции заключается в том, что человек ставит себя на место другого, а затем в своем воображении воспроизводит мысли и чувства которые, по его мнению, этот другой испытывает в данной ситуации.
2. Метод эмпатии основан на технике вникания в переживания другого человека. Если вы эмоциональны, склонны к интуитивному мышлению, то этот метод будет вам полезен. Важно помнить, что метод дает возможность достичь высоких результатов, если вы умеете доверять своему начальному, интуитивному ощущению и способны вовремя остановить интеллектуальные интерпретации.
3. Метод логического анализа подходит для тех, кто рационален, кто опирается на свое мышление. Чтобы понять партнера по взаимодействию, такой человек выстраивает систему интеллектуальных представлений о нем и о ситуации, в которой находится собеседник.