**«Как вести себя в конфликтной ситуации»**

При возникновении напряжения обязательно нужно проявлять:  
Внимание к собеседнику.  
Доброжелательность, дружелюбие, расположенность, уважительное отношение.  
Естественность.  
Терпимость к слабостям собеседника.  
Сочувствие к нему, участие.  
Выдержку и самоконтроль.  
Спокойный тон.  
Лаконичность и немногословность. Необходимо строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или позитивную реакцию со стороны собеседника.  
Избегать личностных оценок, типа: "Я никогда не думала, что ты, оказывается, такая грубая". Для этого можно выразить свои чувства в словах: "Когда ты делаешь Х в ситуации V, то я чувствую Z (гнев, раздражение, агрессию, разочарование, грусть, радость, счастье, окрыленность, легкость, подъем, спокойствие и т.д.)". Большинство отмечает, что после этой фразы появляется спокойствие и трезвая оценка ситуации.  
Чуть затягивать ритм, темп беседы, если собеседник излишне взволнован или слишком быстро говорит.  
Попытаться мысленно встать на место партнера и понять, какие события привели его в такое состояние.  
Попытаться почувствовать: "А каково было бы мне в том состоянии?".  
Помните, что порой нет правильных и неправильных позиций и ответов.

Перечень действий, усугубляющих конфликт:  
Перебивание партнера  
Сознательные или несознательные проявления личной антипатии.  
Мелочные придирки.  
Принижение партнера, негативная оценка его личности.  
Угрозы.  
Высказанное партнеру подозрение в его негативных побуждениях.  
Подчеркивание разницы между собой и партнером.  
Преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.  
Устойчивое нежелание признать свои ошибки.  
Постоянное навязывание своей точки зрения, давление.  
Попытки подменить объект конфликта, сместить его в другую плоскость.  
Систематические отказы и отрицания слов партнера.  
Негибкость поведения (ригидность).  
Демонстрация постоянной занятости и игнорирование попыток партнера установить контакт.  
Создание дефицита времени для решения проблемы или резкое убыстрение темпа беседы.  
Проявления некомпетентности.  
Неискренность.  
Несдержанность.  
Посягательство на реальные или воображаемые права человека.  
Нарушение персонального пространства.  
Нетерпимость