

## ***ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ***

1. Сохраняйте спокойствие и хладнокровие. Если вы будете оставаться спокойным, то уже сам этот факт будет побуждать другую сторону к сдерживанию эмоций.
2. Как можно быстрее определите суть конфликта, его причину.
3. Желательно избавиться от стремления концентрировать свое внимание на антипатичных личностных особенностях партнера.
4. Необходимо тщательно выбирать слова и выражения, избегать такие из них, которые несут в себе негативное эмоционально-оценочное содержание.
5. Внимательно вслушивайтесь в то, что предлагает партнер, старайтесь проникнуть в смысл не только слов, но и чувств, стремлений, которые могут стоять за словами оппонента.
5. Чтобы найти пути урегулирования конфликтной ситуации, ищите области взаимных интересов и возможных компромиссов. Чем больше вы будете отстаивать только свои интересы, только свою позицию, не считаясь с интересами оппонента, тем большее сопротивление встретите с противоположной стороны.

### **Правила бесконфликтного общения**

1. Не употребляйте конфликтогенов - слов, действий или бездействий, способных привести к конфликту. Если мы на конфликтоген в наш адрес стремимся ответить более сильным конфликтогеном, то конфликт становится неизбежным.
2. Проявляйте эмпатию к собеседнику. Поставьте себя на место другого человека, ощутите чувства, желания, попытайтесь понять мнение собеседника.
3. Делайте как можно больше благожелательных посылов. Дружелюбие, улыбка, внимание, интерес к личности, уважение, сочувствие - это все сводит конфликт на нет.