Памятка

«Как вести себя в конфликте»

Конфликт – это противостояние, столкновение противоположных сторон, мнений, сил; серьезное разногласие, острый спор.

*Если вдруг противостояния не избежать, то*

* Дай партнеру «выпустить пар».
* Если партнер раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить напряжение. Пока этого не произойдет, договориться с ним будет очень трудно или невозможно. Наилучший прием в эти минуты – представить, что вокруг тебя оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии. Ты будешь надежно защищен, находясь как будто в коконе.
* Потребуй от него спокойно обосновать претензии. Людям свойственно путать факты и эмоции. Следует учитывать только факты и объективные доказательства.
* Не бойся извиняться, если чувствуешь, что не прав. Во-первых, это обезоруживает, во-вторых, вызывает уважение. Ведь только сильные и уверенные люди способны признавать свои ошибки.
* Независимо от результата разрешения конфликта старайся не разрушать отношения.
* Вырази свое уважение и расположение, согласись с наличием определенных трудностей.

*План разрешения спора*

* Выясни причину спора, действия или поступка другого (узнай причину конфликта у того, кто с тобой вступил в конфликт).
* Говори о сути дела, а не вокруг да около. Обязательно отреагируй на высказанное недоразумение, критику. Изложи свое мнение конкретно и четко.
* Признай свою ошибку или докажи обратное. Найди у другого что-нибудь приятное, положительно его характеризующее.

