Как себя вести в конфликтных ситуациях

**1. Дайте партнеру «выпустить пар»**. Во время «взрыва» партнера следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

**2. Потребуйте от партнера спокойно обосновать претензии.**

**3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами**. Например, доверительно попросите у конфликтующего партнера совета.

**4. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах**. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

**5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.** Проблема — это то, что надо решать. Определите вместе с партнером проблему и сосредоточьтесь на ней.

**6. Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.**

**7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».** Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию.

**8. Отражайте, как эхо, смысл его высказываний и претензий**. Кажется, что все ясно, и все же: «Правильно ли я вас понял(а)?», «Вы хотели сказать?..».

**9. В позиции «на равных» держитесь, как на острие ножа**. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности. Она удерживает партнера от агрессии и помогает обоим не «потерять свое лицо».

**10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.** Вопервых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

**11. Ничего не надо доказывать**. В любых конфликтных ситуациях никто никогда никому ничего не может доказать.

**12. Замолчите первым.** Ваше молчание позволит выйти из ссоры и прекратить ее.

**13. Уходя, не хлопайте дверью**. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы.

**14. Говорите, когда партнер остыл**. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний решающий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не дав ему разгона.