

КАК ВЕСТИ ВЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ



Если вас втягивают в конфликт

1. Отнеситесь спокойно к инициатору конфликта: дайте ему выговориться, по возможности максимально доброжелательно и внимательно его выслушайте, попытайтесь понять его позицию, поставив себя на его место.
2. Попросите своего противника отчетливо и ясно сформулировать, что его не устраивает и раздражает и понятно изложить причину своих претензий.
3. Сохраняйте спокойствие, не поддавайтесь на эмоции и провокации своего противника, не переходите в контрнаступление, предлагая противнику посмотреть на себя и припоминая его «грехи».
4. Покажите своему противнику, что вы действительно его услышали и хотите найти выход из создавшейся ситуации.
5. Если претензии справедливы, будьте готовы признавать собственную неправоту и критику, даже выраженную в агрессивной форме. Извинитесь и уверьте собеседника, что постараетесь исправить свои ошибки, и впредь быть внимательнее.

6. Постарайтесь сдерживать эмоции. Говорите спокойно, по существу разногласий, приводите реальные факты. Не стоит кричать или повышать голос.

7. Если вы хотите сгладить ситуацию и избежать разрастание конфликта, не употребляйте «ТЫ-высказывания»: говорите: «Я чувствую себя обманутым» и вместо: «ТЫ обманываешь!»

8. Не используйте слова, выражающие: недоверие, оскорбления, угрозы, насмешки, сравнения, долженствования, обвинения, не вспоминайте прошлые обиды и ссоры, не «бейте по-большому», припоминая доверенные вам секреты.

9. Избегай переходов на личности и обобщающих обвинений со словами «всегда», «вечно», «никогда». При необходимости можно сказать: «Ты подвел меня», но нельзя говорить: «Ты вечно всех подводишь, на тебя никогда нельзя положиться!»

10. Помните, что в любом конфликте в той или иной мере виноваты обе стороны, но **на примирение первым идет тот, кто мудрее и сильнее духом.**



Если инициатор конфликта вы сами