

ЕСЛИ ТЫ ПОПАЛ В КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ

Помни, что любую конфликтную ситуацию можно разрешить одним из пяти возможных способов:

1. разойтись в разные стороны и в дальнейшем избегать общения
2. подавить, подчинить себе противоположную сторону, настоять на своем
3. подчиниться сопернику, принять его точку зрения
4. пойти на компромисс, согласиться удовлетворить часть интересов соперника, договорившись с ним, что частично в чем-то уступит тебе
5. пойти на переговоры с противоположной стороной, доброжелательно проясняя его интересы и предъявляя свои интересы, рассматривая разные варианты разрешения возникшего конфликта – в результате совместного обсуждения выбирается вариант, максимально устраивающий обе стороны.

Если ты хочешь конструктивно разрешить возникший конфликт:

- Дай себе возможность подготовиться к разговору.



- Расслабься, прими удобную позу. (Будешь выглядеть и чувствовать себя более уверенно).
- Говори спокойным тоном.
- Покажи собеседнику, что ты его слышишь.
- Учитывай эмоциональное состояние собеседника.
- Говори о том, что ты чувствуешь.
- Исключи критику, оценивание и обвинение, говори только о фактах.
- Меньше употребляй слово «должен», лучше – «необходимо», «вы можете», «давайте попробуем».
- Строй общение «на равных».
- Решай проблемы собеседника только с ним.
- Избегание (прекращение отношений) - не самый лучший способ, но иногда является наиболее приемлемым.