**Как действовать в конфликтной ситуации**

Что такое конфликт? Добро или зло?

Ответы на эти вопросы кроются в способе решения напряженных ситуаций. Отсутствие конфликтов— явление практически невозможное. И решать их все равно придется. Разумное решение тянет за собой доверительные отношения, неразумное — копит обиды и раздражение. Остановиться и подумать в тот момент, когда нахлынуло раздражение и гнев — важный момент в выборе своего пути разрешения конфликтных ситуаций.

Предлагаем полезный алгоритм поведения при разрешении конфликтной ситуации.

1. Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела, это **спокойствие**.

Дайте партнеру "выпустить пар". Если партнер раздражен и агрессивен, договориться с ним зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его "взрыва" рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.

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

1. Второй момент — **анализ ситуации**.

Сформулируйте желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема — это то, что надо решать, а отношение к человеку — это фон, условия, в которых приходится принимать решение. Не позволяйте эмоциям управлять вами. Определи проблему и сосредоточься на ней: отдели проблему от личности.

1. Третьим важным пунктом является открытый **диалог** между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.

Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий. Употребление фраз типа "Правильно ли я Вас понял?", "Вы хотели сказать…" устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

Ничего не надо доказывать. В конфликте никто никогда и никому ничего не смог доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.

1. Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу —**выявление общей цели**, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели прийти.

Предложите собеседнику высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Вариантов должно быть несколько, чтобы выбрать лучший, который сможет удовлетворить интересы обоих партнеров по общению.

1. Последним, пятым пунктом станут **выводы**, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем. Независимо от результата разрешения противоречий старайтесь не разрушать отношения.

Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает партнера по общению и вызывает у него уважение и доверие.

Избежать конфликтов невозможно, столкновение мнений интересов неизбежно. Важно не забывать, что любой конструктивно разрешенный конфликт — это шаг в своём собственном развитии и в развитии отношений.