

## ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КОНФЛИКТ ВСЕ ЖЕ ВОЗНИК?

- Сделать паузу;
- Отрегулировать дистанцию таким образом, чтобы вы и ваш оппонент чувствовали себе спокойно;
- Метод «Я» - высказываю по следующей схеме:
  1. Опишите ситуацию, вызывавшую напряжение, начиная фразу словами: «Когда я вижу, что ты.....», «Когда это происходит.....», «Когда я сталкиваюсь с тем, что.....»;
  2. Точно назовите свои чувства, возникающие в этой ситуации: «Я не знаю, как реагировать.....», «Я чувствую.... (раздражение, боль, обиду и т.д.)»;
  3. Назовите причину, по которой это происходит: «Потому, что.....», «В связи с тем, что.....»;
- Использовать навыки активного слушания:
  1. Полностью сфокусировать свое внимание на говорящем и стараться не отвлекаться;
  2. Делать «узелки на память», т.е. иногда повторять своими словами то, что говорит собеседник, пытаюсь как можно точнее передать смысл сказанного («Правильно ли я понял, что.....»);
  3. Избегать категоричных оценок обсуждаемой проблемы, а тем более личности и позиции партнера;
  4. Не принижать значение проблемы или оппонента;
  5. Постараться создать атмосферу сочувствия или, другими словами, попытаться мысленно встать на место оппонента и посмотреть на ситуацию его глазами;
- Важно стремиться, не загонять оппонента в угол. Человек, поставленный в безысходную ситуацию, униженный и оскорбленный, легко идет на конфликт ради сохранения своего достоинства (чести).
- Важно обсуждать главный вопрос, а не распыляться на несколько проблем сразу.