

Правила поведения в конфликтных ситуациях

1. Попросить оппонента четко и ясно сформулировать свою позицию, а затем изложить ему свое мнение. Это поможет лучше разобраться в предмете спора и ускорит поиск решения;
2. Разговор лучше всего вести в спокойном тоне, без лишних эмоций.
3. Если соперник эмоционально возбужден, то нужно подождать пока он успокоится, поскольку в порыве эмоций человек не может адекватно оценивать происходящее;
4. Во время спора не следует переходить на личности. Разговор должен касаться только предмета конфликта и не затрагивать личные качества его участников. Взаимные оскорбления не помогут уладить разногласия, а только еще больше обострят их;
5. Не стоит заикливаться на каком-то одном способе решения. Можно предложить сопернику поискать другие возможности выхода из возникшей ситуации;
6. Мелкий, незначительный конфликт можно быстро решить извинением, шуткой или просто перевести разговор на другую тему, не допуская, чтобы недоразумение переросло в ссору;
7. Если конфликт очень серьезный и соперники никак не могут прийти к согласию, стоит призвать на помощь третью сторону, которая сможет адекватно оценить ситуацию и найти оптимальное решение.
8. Хорошо, если возникшие разногласия удастся решить мирным путем и дальнейшие отношения между конфликтующими сторонами не пострадают.