***Способы поведения в конфликтной ситуации***

1. Научитесь выявлять ситуации, где на вас пытаются оказывать насильственное психологическое воздействие. Признаками такого воздействия может быть отсутствие уверенности в себе и своих силах, неумение пользоваться своими мыслями и чувствами, ощущение полной растерянности.

2. Конфликтных людей старайтесь попросту избегать. Личностными качествами конфликтного человека всегда являются:

- излишняя критичность;

- настойчивость, упрямство;

- высокомерие, пренебрежение;

- невоспитанность, несдержанность, агрессивность;

- самолюбие, высокая самооценка;

3. Всегда сохраняйте полное спокойствие и хладнокровие, несмотря на то, что хочется растоптать обидчика. Не поддавайтесь провокациям и невротическим нападкам со стороны любых людей. Может быть, от вас ждут именно такого состояния – подозрительности, тревожности, растерянности, страха. В этом состоянии вами легко манипулировать.

4. Вашей ошибкой может быть то, что участника конфликта вы однозначно воспринимаете, как плохого человека, что на самом деле может быть ошибкой. Другие люди могут воспринимать его иначе.

5. Все люди верят в то, что они хорошие. Зачем их разочаровывать? В конце концов, всегда можно согласиться с ними, сказать «да», а поступить потом так, как сочтешь нужным.

6. Помните, что самыми раздражающими качествами другого человека всегда являются наглость, грубость, мстительность, высокомерие, лживость, эгоизм и подлость.

7. Практикуйте наблюдение за собой как бы со стороны. Так вам будет легче держать ситуацию под контролем. Какие чувства переполняют вас? Обида? Гнев? Желание отомстить? Гнетущее ощущение несправедливости? Вина? Зависть? Или что-то еще? Трезво оцените, насколько они обоснованы.

Тщательно контролируйте свою речь. Иногда неверно сказанное слово, неприятно задевшее вашего собеседника, может вновь спровоцировать накал страстей. Особая чувствительность к словам других происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства.

Улучшайте разговорные навыки. Помните, что кроткий ответ отвращает гнев, а оскорбительное слово – возбуждает ярость. Основными словами конфликтогенами в общении являются:

• слова, выражающие недоверие: «вы меня обманываете» и др.

• слова-оскорбления;

• слова-угрозы: «мы еще встретимся», «я вам это припомню», «ты еще пожалеешь»;

• слова-насмешки;

• слова-сравнения: «как скотина», «как свинья» и др.

• слова, выражающие отрицательное отношение: «Я тебя ненавижу», «Я не хочу с тобой разговаривать»;

• слова-долженствования: «ты – обязан, « ты – должен» и др.

• слова-обвинения;

8. Что вы хотите получить от этого конфликта? Восстановления справедливости? Возмездия? Отмщения неразумному противнику? Удовлетворения своих амбиций? Или вы хотите решить конфликт конструктивно, отстояв при этом свои интересы, не ущемив интересов вашего соперника и сохранив с ним хорошие отношения?

9. Дайте партнеру «Выпустить пар». Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. Он – страдающий человек, независимо, кто он. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.

10. Замолчите первым. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры первым и прекратить ее.

11. Уходя, не хлопайте дверью. Если перед уходом хлопнуть дверью и сказать что – то обидное, можно вызвать эффект страшной разрушительной силы.