**Искусство разрешения конфликта**

**Возможно, что умение достойно разрешить конфликт — это одно из самых ценных качеств человека.**

**До разговора**  
1. Подумайте о своей доле участия в конфликте.  
2. Поймите, что никто не является жертвой. Каждый сделал что-то, чтобы этот конфликт возник.  
3. Задайте себе вопросы: «Что требует от меня жизнь, чего я очень не хотел бы делать?»; «Может, вы слишком многого хотите?»; «Понимаю ли я, что способен добиться того, чего хочу, не злясь?»; «Может быть, другой человек думает, что я не уважаю его?»; «Если человек откажется сделать что-то, чтобы разрешить конфликт, что могу сделать лично я?».  
4. Старайтесь не делать что-то по первой прихоти. Избегайте борьбы за власть. Если вы вовлекаетесь в борьбу за власть, то конфликт нарастает. Вы можете сказать собеседнику, что не хотели бы злиться, так как ваши с ним отношения для вас важнее. Скажите, что пойдете погулять или уйдете в другую комнату, чтобы остыть. Вы вернетесь и тогда поговорите об этом. Старайтесь не хлопать дверью!  
**Разговор**  
1. Начните с обсуждения того, что ВЫ делаете не так.  
2. Следите за своими интонациями.  
3. Если вам кажется, что ваш партнер на вас нападает, помните о том, что у него может быть плохое настроение.  
4. Если ваш собеседник почувствует себя виноватым (начнет защищаться, оправдываться, огрызаться, хамить), отступите.  
5. Берите на себя ответственность не только за свои слова, но и за то, как другой человек понял ваши слова.  
6. Именно перед разговором полезно подумать о том, что вам нравится в человеке с которым предстоит беседа.  
7. Расскажите о проблеме вашего партнера так, как вы ее поняли. Бывает, что со злости мы все поняли неправильно.  
8. Иногда полезно объективно рассказать о том, что вы видите, как вы понимаете действия человека.  
9. Умейте становиться на место другого человека (сочувствовать).  
10. Если вы вдруг осознали, что обижаете человека, обвиняете его спросить себя: «Для чего? Возможно я хочу продолжить конфликт?»  
11. Часто мы обманываем себя, утверждая, что хотим наладить отношения, а на самом деле мы хотим отомстить, запугать, отвлечь человека от чего-то.  
12. Скажите: «Как ты думаешь, что мне следует делать в этой ситуации?»  
13. Задавайте вопросы, ведущие к соглашению: «Почему ты хочешь это так, а не иначе? Каковы причины? А что если мы..? Давай попробуем, а там посмотрим, подходит нам это или нет». Можете применить метод «мозгового штурма». Запишите все предложения на бумагу и выберете одно, с которым оба согласны.  
14. Объясняйте причины ваших предпочтений.  
15. Если он согласится, но вы не уверены, что он сдержит обещание, спросите его, что вы должны сделать, если он нарушит соглашение.  
16. Вам не нужно решать все от начала до конца в этом конфликте. Вы можете просто что-то делать, чтобы хоть немного улучшить ситуацию.