**Как грамотно разрешить конфликт?**

В любых человеческих отношениях время от времени бывают разногласия. И на работе, и в семье, и в отношениях случаются конфликтные ситуации. Многие люди переживают их довольно болезненно. И совершенно напрасно. Нужно научиться правильно относиться к таким ситуациям и знать, как грамотно разрешить конфликт.

***Учимся разрешать конфликты***

При возникновении конфликта обязательно нужно дать партнеру выпустить пар: постараться выслушать все его претензии спокойно и терпеливо, не перебивая и не комментируя. В таком случае внутреннее напряжение снизится и у вас, и у вашего оппонента.

После того как эмоции выплеснуты, можно предложить обосновать претензии. При этом надо следить за ситуацией, чтобы противоположная сторона конфликта снова не перешла с конструктивного обсуждения проблем на эмоциональное. Если же это происходит, нужно тактично направлять спорщика на интеллектуальные выводы.

Притушить негативные эмоции партнера можно сделав ему искренний комплимент или напомнив ему о чем-то хорошем и приятном из общего прошлого.

Уважительное отношение к оппоненту – обязательное условие того, как разрешить конфликт правильно. Оно произведет впечатление даже на чрезвычайно разгневанного человека. Если же в такой ситуации партнера оскорбить, перейти на личности, разрешить конфликт точно не удастся. Что делать, если оппонент не сумел сдержать себя и перешел на крик? Не сорваться на ответную ругань! В случае если чувствуете виноватым в конфликте себя, не бойтесь извиниться. Помните, что на это способны только умные люди. Некоторые приемы поведения в конфликтной ситуации.

***Есть несколько проверенных приемов, касающихся того, как разрешить конфликт.***

**Прием №1.** Попробуйте представить себя комментатором, наблюдающим за ссорой. Посмотрите на конфликт как бы со стороны, и прежде всего – на себя. Мысленно отгородитесь непроницаемым колпаком или бронежилетом – сразу почувствуете, что колкости и неприятные слова оппонента словно разбиваются о поставленную вами преграду, и уже не ранят так остро.

Увидев с позиции комментатора, каких качеств не хватает вам в конфликте, наделите ими себя в воображении и продолжайте спор так, как будто они у вас есть. Если так делать регулярно, недостающие качества действительно появятся.

**Прием №2.** Как разрешить конфликт между спорящими? Этот очень простой прием часто помогает не только снять напряжение, но и вовсе избежать противостояния. Нужно просто отойти или отодвинуться подальше от противника. Чем ближе конфликтующие стороны физически, тем накал страстей сильнее.

**Прием №3.** Удивите оппонента в момент конфликта нестандартной фразой или шуткой. Это просто замечательный способ того, как разрешить конфликт. С человеком, настроенным шутить, ругаться сложно!

**Прием №4.** Если абсолютно понятно, что собеседник сознательно провоцирует конфликт, оскорбляет и просто не дает шанса ответить, в такой ситуации лучше уйти, сказав, что не желаете продолжать разговор в таком тоне. Лучше перенести его "на завтра".

Взяв тайм-аут, вы успокоитесь, получите передышку, чтобы найти правильные слова. А человек, который провоцировал ссору, за это время потеряет свою уверенность. Чего нельзя допускать при конфликте Хорошее владение собой – залог успешного выхода из конфликтной ситуации. Нужно научиться сдерживать эмоции и сохранять спокойствие. При конфликте с партнерами или клиентами категорически запрещены: раздражительный тон и ругань; явная демонстрация собственного превосходства; критика оппонента; отыскивание в его действиях негативных намерений; снятие с себя ответственности, обвинение во всем партнера; игнорирование интересов оппонента; преувеличивание своей роли в общем деле; давление на «болевые места».

**Лучший способ выйти из конфликта - не доводить до него**

Психологи советуют относиться к конфликту как к позитивному фактору. Если в самом начале построения отношений, заметив конфликтные моменты, не замалчивать их, можно на корню пресечь серьезные ссоры. Нужно постараться «затушить пожар» еще до того, как он разгорелся. Поэтому лучший способ того, как разрешить конфликт - не доводить до него. Ведь в жизни и без того немало сложностей, и нервные клетки еще пригодятся. Часто причиной противостояния становится накопление невысказанного негатива. Человека что-то раздражает в поведении коллеги или просто выводит из себя какая-то привычка любимого, но он не знает, как сказать об этом, чтобы не испортить отношения. Поэтому терпит и молчит. Эффект получается прямо противоположным. Накопленное раздражение рано или поздно выплескивается в неконтролируемой форме, что может привести к серьезному конфликту. Поэтому очень важно не доводить до «точки кипения», а спокойно и тактично высказать свои претензии сразу же, как только они возникли.

***Когда не стоит избегать конфликта***

Но бывают случаи, когда избегать конфликтной ситуации не стоит, потому что именно она поможет разрешить проблему. Сознательно идти на конфликт можно, если: нужно разрядить обстановку, выяснив наболевшее с близким человеком; есть необходимость разорвать отношения; уступить оппоненту означает для вас предать свои идеалы. Но нужно помнить, что намеренно идя на конфликт, выяснять отношения надо интеллигентно.

***Памятка «Как грамотно разрешить конфликт»***

Чтобы выйти из конфликтной ситуации как можно быстрее и с наименьшими потерями, предлагаем такую последовательность действий.

1. Прежде всего существование конфликта нужно признать. Нельзя допускать ситуации, когда люди чувствуют противостояние и действуют согласно выбранной ими тактике, но открыто об этом не говорят. Разрешить такой конфликт без совместного обсуждения сторон не получится.

2. Признав конфликт, необходимо договориться о переговорах. Они могут быть как с глазу на глаз, так и с участием посредника, который устраивает обе стороны.

3. Определить, что именно составляет предмет противостояния. Как показывает практика, стороны конфликта зачастую видят суть проблемы по-разному. Поэтому нужно найти точки соприкосновения в понимании спора. Уже на этом этапе важно определить, возможно ли сближение позиций.

4. Разработать несколько вариантов решений, учитывая все возможные последствия.

5. После рассмотрения всех вариантов, остановиться на том, который устроит обе стороны. Зафиксировать решение письменно.

6. Реализовать решение. Если этого не сделать сразу, конфликт только углубится, а вести повторные переговоры будет намного сложнее.

Надеемся, что наши советы помогут вам если не избежать конфликтов, то выйти из них достойно.

