

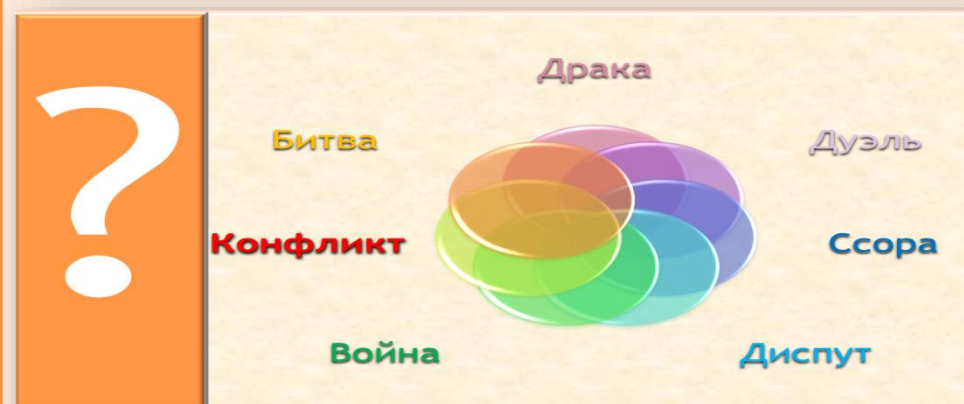
## Правила ведения конфликтного разговора

- сначала объективно опишите ситуацию и содержащуюся в ней проблему так, как вы видите;
- дайте возможность другой стороне описать свое видение ситуации;
- сообщайте о своем эмоциональном состоянии, позитивных и негативных чувствах; отделяйте эмоциональное состояние от решаемых задач;
- в ситуации возникновения спонтанной вспышки агрессии партнера не отвечайте тем же, ждите, пока он (партнер) остынет; извинения за испытываемые чувства не требуются;
- подчеркивайте общность, сходство интересов - своих и партнера, проявляйте интерес к проблемам партнера, признавайте свою неправоту;
- обращайтесь к фактам, а не к их интерпретации;
- претензии высказываются к конкретному поведению, событиям, недопониманию, действиям партнера, а не к его личности.



*«В разгар конфликтного момента,  
Крик не заменит аргумента».  
Резникова Е.*

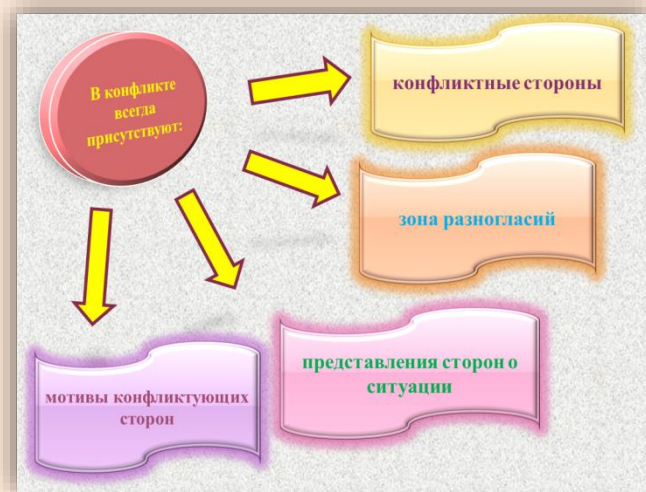
## Конфликт – это серьезно... Что делать?



**Конфликты** – столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, направлений развития.

**Физические и эмоциональные реакции при конфликте:**

изменение тембра голоса и повышение темпа речи, учащённое дыхание и сердцебиение, вегетативные проявления, плач, тремор рук, повышенное потоотделение, раздражение, гнев, обида, страх, раскаяние, чувство вины.



**Поведение, стимулирующее развитие конфликта:**

- Прерывание речи партнера;
- Негативная оценка личности партнера;
- Уклонение от конфликта, нарочитое молчание;
- Подчеркивание разницы между собой и партнером;
- Резкое ускорение темпа речи и изменение тембра голоса;
- Использование угроз;
- Симулирование согласия при сохранении обиды.

## СОВМЕСТНЫЙ ПОИСК ПУТЕЙ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТА



*Как трудно, порой, дается общение,  
Все право имеют на личную странность.  
И, если, привычно расходятся мнения,  
На сцену должна выходить ПОЛЕРАЯНПНОСПЬ!  
Она дополняет собой понимание,  
Ведет к расширению границ обозримости,  
Душевым теплом наполняет сознание.  
Нам просто порой не хватает ПЕРЛУМОСПИ!*