

## Навчіться позитивно спілкуватись, уникати конфліктних ситуацій



Кожен із нас у житті час від часу потрапляє в конфліктні ситуації. Досить часто вони залишають у душі неприємний слід. Але знання правил безконфліктної поведінки та вміння поетапно розв'язувати проблемні ситуації допоможе вам грамотно підходити до розв'язання конфліктів або взагалі їх уникати.

### Правила безконфліктної поведінки:

- Менше ображайтеся.
- Розв'яжуйте суперечливі запитання тут і тепер, не відкладаючи їх.
- Намагайтесь адекватно сприймати й усвідомлювати конфлікт.
- Спілкуватися відкрито.
- Намагайтесь зрозуміти позицію іншої людини зсередини (поставте себе на місце іншого).
- Аргументуйте свої бажання для себе та іншого.
- Будьте готові подолати своє самолюбство, визнати свої помилки, вибачатися.
- Запам'ятайте! Коли виграють обоє, то швидше приходить домовленість, оскільки це відповідає їхнім інтересам.

### Алгоритм розв'язування конфліктних ситуацій:

**I етап.** Чітко визначте проблему (вдало сформульована проблема – наполовину вирішена проблема); зрозумійте причину; уявіть кінцеву мету.

**II етап.** Придумайте якомога більше варіантів розв'язання проблем (зважте всі плюси та мінуси).

**III етап.** Виберіть основний варіант розв'язання (один).

**IV етап.** Оберіть запасний варіант (кілька).

**V етап.** Уявіть найгірший результат, який реально може бути у разі невдачі у всіх варіантах (щоб у разі поразки спокійно прийняти й проаналізувати помилки).

**VI етап.** Сконцентруйтеся! Складіть план послідовних дій щодо основного варіанта розв'язання конфлікту.

**VII етап.** Починайте рішуче діяти за планом (наберіться терпіння, впевненості в собі).

**VIII етап.** Обов'язково перевіряйте й контролюйте правильність дій, що своєчасно змінити тактику чи варіант розв'язання конфліктної ситуації.