**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ**

**Что следует делать в конфликтной ситуации:**

* • Сохранять самоконтроль и сдержанность.
* • Предоставлять партнеру возможность выпустить пар.
* • Не подливать масла в огонь: не вступать в конфликтный диалог, не увязать в критических замечаниях, не переходить на личности.
* • Попросить партнера сформулировать суть его претензий и конечный результат, к которому он стремится.
* • Стараться держаться на равных.
* • Признавать свою ошибку, но без самоунижения, спокойно и с достоинством.
* • Оформить принятые договоренности и оговорить взаимоотношения на будущее. Четко определить границы: что конкретно не стоит дальше делать, чтобы не вызвать повторения конфликта.
* • Стараться поддерживать деловые отношения в тех границах, которые являются конструктивными и способствуют достижению общего успеха.

**Не следует в конфликте:**

* • Смотреть на партнера враждебно или излишне критично.
* • Приписывать ему отрицательные черты характера и низменные намерения.
* • Демонстрировать свое превосходство.
* • Обвинять.
* • Позволять себе видеть ситуацию только со своей стороны.
* • Уменьшать имеющиеся заслуги партнеров и преувеличивать свои собственные заслуги.
* • Игнорировать интересы деловых партнеров.

**Поведение, которое помогает выйти из конфликтной ситуации без ссоры**

* -Выслушать все претензии партнера спокойно.
* -На агрессивность партнера реагировать сдерживанием своих эмоций и постараться переключить разговор на другую тему.
* -Попытаться заставить партнера говорить конкретней (только факты) и без отрицательных эмоций.
* -Всегда держать уверенную и равную позицию, но не переходить на критику.
* -Извиниться, если в чем-то действительно не прав.

**Как укреплять свою коммуникабельность?   
Как сделать так, чтобы другим было интересно и легко с тобой общаться?**

* -Проявляй искренний интерес к другим людям.
* -Улыбайся до того, как начнешь говорить.
* -Сначала представься сам, назвав свое имя.
* -Постоянно задавай собеседнику вопросы по теме разговора.
* -Внимательно слушай собеседника, не перебивай.
* -Смотри на человека заинтересованно.
* -Проявляй понимание.
* -Всегда запоминай то, о чем говорил собеседник.

**С какими людьми трудно общаться?** С теми, кто не умеет слушать. Например, с людьми, которые задают массу ненужных вопросов, которые все переводят на себя, с агрессивными людьми, которые во всем подмечают обидные вещи.