**Правила поведения для конфликтных людей**

Независимо от того насколько развиты у человека способности к общению и взаимодействию, в любом случае каждому из нас довольно часто приходится оказываться в ситуации межличностного конфликта. Причем инициаторами возникновения конфликтной ситуации может выступать как любой из участников нашего взаимодействия, так и мы сами. Для того чтобы наше поведение в подобных случаях не приводило к разрыву отношений или другим нежелательным последствиям, **сегодня мы поговорим об организации своего поведения в ситуации конфликта с позиции социального интеллекта.**

1. Первое, что необходимо сделать — это признать, что у Вас возникла проблема. В том смысле, что в результате сложившихся обстоятельств, Вы расстроены, злитесь или огорчены. И в связи с этим именно у Вас проблема. Надо понимать, что другие об этом могут не догадываться и даже не видеть причин для возникновения конфликтной ситуации. Чтобы разрешить возникшую у Вас проблему, Вы, очевидно, принимаете решение поговорить с другим участником Ваших взаимоотношений.

2. Заранее подготовьтесь и тщательно обдумайте то, что Вы будете говорить, прежде чем Вы начнете выражать свое мнение. Самая большая проблема для большинства людей состоит в том, что начиная конфликт без должной подготовки, под воздействием сопутствующих эмоций, они говорят то, чего не должны были бы говорить вовсе, тем самым раздражая другого человека. Естественно, что спокойное обсуждение вопроса после этого вряд ли возможно и часто приводит к столкновению характеров. Поэтому, до начало разговора, хорошенько подумайте о том, что Вы должны сказать. При подготовке своей речи ориентируйтесь на следующий алгоритм - признание наличия у себя проблемы, описание поведения, ведущего к конфликту, возможные последствия и испытываемые Вами чувства. Подберите в голове несколько соответствующих этой последовательности фраз, чтобы они были у Вас заранее подготовлены. Продумайте возможный вариант решения проблемы, устраивающий Вас и позволяющий другому человеку сохранить свое достоинство. Потратьте время и мысленно отрепетируйте. Представьте себе в деталях то, как Вы будете произносить свою речь.

3. Примените правильное построение фраз. Будет гораздо более эффективно если Вы начнете излагать свою проблему со следующих слов: «Послушайте, Вы не могли бы мне помочь в одном деле?». Затем опишите потенциально возможную конфликтную ситуацию с Вашей точки зрения на поведение, которое Вы наблюдаете, Ваше понимание возможных последствий и Ваших, испытываемых в этой связи, ощущений. Очень важно подробно и в тоже время коротко и точно объяснить в этой последовательности Вашу точку зрения другому человеку. Необходимо постараться подобрать такие слова и сделать это таким образом, чтобы он правильно Вас понял. Например, Вы можете сказать что-то вроде этого: «Когда я вижу, что происходит (поведение), я не могу ни думать, ни делать ничего другого, а мне это крайне необходимо (последствия), я начинаю испытывать беспокойство, и меня это расстраивает (чувства)».

4. Постарайтесь не позволить другому человеку поменять тему разговора. Не переключайтесь на обобщение или разговор о «других». Возвращайте разговор к тому, с чего Вы его начали, например: «Да. Я согласен с Вами, люди ведут себя по-разному. Но в данной ситуации я надеюсь, что Вы мне сможете помочь».

5. Предложите взвешенное разумное решение на основе общих ценностей. После того, как Вас выслушали и Вы уверенны, что Вас поняли, предложите Ваш вариант решения. Ваше решение, скорее всего, может быть принято, если Вы свяжете это решение с общими ценностями, интересами или существующими общими ограничениями. Например, Вы можете сказать: «Я думаю, у всех бывают моменты, когда мы нуждаемся в помощи. Поэтому, я конечно же все понимаю, но прошу Вас об одолжении. Я надеюсь, Вы мне поможете».

**Если Вы будете следовать предложенным рекомендациям, вполне возможно, что конфликт исчерпает себя в самом начале. Иными словами, чем правильнее Вам удастся произвести подготовку и начать конфликт, тем вероятнее то, что Вы получите желаемый результат.**