***Конфликт - не прихоть и не признак плохого воспитания. Если он заявил о себе - значит, столкнулись чьи-то   
интересы, желания, мнения. Конфликт возник потому, что в Ваших отно­шениях с другим человеком появилось   
разногласие, а может быть, - противоречие.***

***От конфликта нельзя отмахнуться, его можно только разре­шить. А как это сделать, если страсти кипят и Вас переполняют негативные эмоции?***

* Не начинайте выяснять отношения, пока не будете   
  гото­вы к более или менее спокойному разговору!
* Решение конфликта редко лежит на поверхности; чтобы его отыскать, необходимо ответить на три очень важных вопроса: *что происходит;* *кто включен в происходящие события;* *что, какие интересы заставляют людей в них участво­вать?*
* Прежде всего, задумайтесь о себе: какие Ваши интересы за­тронул этот конфликт?
* Подумайте о другом человеке. Ведь он тоже, скорее   
  всего, попал в конфликт не из вредности. Ситуация   
  задела его за жи­вое. Чем именно? Какие свои права он отстаивает?
* Итак, дайте своим чувствам остыть и поразмышляйте о причинах конфликта и его участниках.

**Десять практических рекомендаций, направленных на предупреждение конфликтов за счет компетентного общения:**

* Очень важно сформировать у себя привычку терпимо и даже с   
  интересом относиться к мнению других людей, даже тогда, когда они противоположны вашему.
* Всеми силами боритесь с негативными эмоциями по от­ношению к другим людям или хотя бы с их внешними проявле­ниями.
* Избегайте в общении крайних, резких и категоричных оценок.
* Общаясь с окружающими, старайтесь видеть и опираться на   
  положительное в них. Оценивайте людей в большей степени по тому, что они сделали, а не по тому, что они не сделали.
* Критика воспринимается более конструктивно, если   
  компенсировать ее искренней и заслуженной похвалой.
* Критиковать можно конкретные поступки и конкретные   
  результаты деятельности человека, а не его личность и работу в целом.
* Критикуя одного человека, не стоит сравнивать его с дру­гими, лучшими.
* Прежде чем начинать спор, нужно определить его пред­мет,   
  возможность решить проблему в результате спора, вашу цель в споре и вероятность ее достижения.
* Излишние эмоции представляют главную опасность в конфликте.
* Необходимо работать в первую очередь над своими эмо­циями, взять их под контроль, преодолеть раздражение и недо­верие.
* Внимательно выслушайте другую сторону, ее интересы, нужды и желания, и дайте при этом понять, что слова других людей   
  услышаны вами.
* Изложите собственные желания и интересы, описывая их более конкретно.
* Собирайте интуитивно найденные решения.
* Выбирайте оптимальное, удовлетворяющее обе стороны решение.