**Бесконфликтное общение. Конструктивное разрешение конфликтов.**

**Общение** – это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией различного характера.

**Конфликт** - наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

**Бесконфликтное общение -** это взаимодействие на основе взаимопонимания, эмпатии, взаимопомощи, дружеского отношения и толерантности.

**Правила бесконфликтного общения:**

1. В своей речи следите за словами, которые могут вызвать обиду или негативную реакцию собеседника и спровоцировать конфликтную ситуации в коллективе;
2. При взаимодействии и обсуждении непонятного вам вопроса или вопроса, с которым вы не согласны, попытайтесь поставить себя на место вашего собеседника и понять его точку зрения и чувства, движимые в этом случае им. Демонстрируйте уважение к мнению собеседника. Создавайте дружеский настрой при любом взаимодействии;
3. Подходите к любому человеку с позиций гуманистического отношения: доброжелательно, сочувственно, уважительно;
4. Старайтесь быть уравновешенными, спокойными и уверенными в общении с людьми. Помните, что уверенность и высокомерие не тождественные понятия;
5. Не скрывайте своих негативных чувств, вызванных обсуждением от вашего собеседника. Спокойно, и в правильной форме демонстрируйте их, как лично ваши переживания и сомнения;
6. Не ущемляйте права человека, с которым взаимодействуете. Не задевайте его чувств, говоря о качествах его личности;
7. Всегда своевременно разъясняйте возникшие в ходе обсуждения недоразумения, задавая уточняющие вопросы;
8. Уверенные в себе люди умеют признавать свои ошибки, так как это делает их сильнее. Свободно и своевременно извиняйтесь, если знаете о своей ошибке. Умейте признавать свою неправоту;
9. Если Вы обнаруживаете, что ваше взаимодействие с кем-либо, превращается в напряженный похожий на открытый конфликт процесс, сделайте в ваших переговорах паузу. Молчание и пауза даст вам время успокоиться и спокойно продолжить разговор;
10. Каждый заслуживает уважения. Во избежание наиболее вероятных здесь конфликтов, сохраняйте уже установленные отношения, не разрушайте даже слабых связей между вами.

**Инструменты воздействия, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов:**

1. Доброжелательность.
2. Конкретность (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).
3. Открытость (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).
4. Принятие чувств (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).
5. Готовность к самопознанию, в том числе используя информацию, поступающую от других людей, о себе.

**Пути разрешения конфликтов**

Участники конфликта могут, как самостоятельно предпринимать соответствующие действия по разрешению конфликта, так и обратиться за помощью к «постороннему» человеку – посреднику, который поможет организовать диалог между ними.

В любом случае для конструктивного разрешения конфликта важны следующие условия:

1. адекватность восприятия конфликта;
2. открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;
3. создание климата взаимного доверия и сотрудничества;
4. совместный поиск взаимных интересов, альтернативных способов выхода из конфликта и решения по разрешению конфликта.