**Миротворческая миссия. Ты в зоне конфликта.**

* В ситуации спора очень важно не переходить на личности.
* Подобное смещение фокуса только усугубит проблему и затруднит общение в будущем.
* Вы должны спокойно реагировать на любые слова собеседника и проявлять заинтересованность.
* Нужно избегать резкого отрицания чужой позиции и не принимать заданный негативный тон. Также важно проявить искреннее сочувствие к возникшей проблеме.
* Во время разговора стоит отвечать развёрнуто, аргументированно и не перебивать.Эта стратегия поможет вам оставаться сдержанным и быстрее найти решение проблемы.
* Не демонстрировать интеллектуального преимущества
* Избегайте слов-паразитов и говорите на доступном для конфликтующего человека языке.

**Но что делать, если не получилось сдержать уровень агрессии на достаточном для продуктивного разговора уровне?**
* Отвлечь противоборствующую сторону от наболевшего вопроса.
* Можно попросить пересесть, рассказать нелепость или шутку. Это поможет разрядить обстановку и снизит напряжение.
* Говорить конкретно, неспешно, постоянно обращая внимание на то, что вы сопереживаете.
* Когда человек понимает, что его слышат, то желание продолжать разговор на повышенных тонах уменьшается.
* Если аргументация уже иссякла — одобрите позицию спорящего.
* Одобрение не значит, что вы отказываетесь от своей позиции. Это способ значительно снизить агрессию и протест, чтобы сделать шаг назад и попытаться ещё раз мягко объяснить сложившеюся ситуацию.

Помните, что вы с человеком — против возникшей проблемы,

а не против друг друга!