

## Правила поведения в конфликтной ситуации

1. Дайте партнеру “выпустить пар”. Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе.
2. Потребуйте от него спокойно обосновать свои претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.
3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом, и было очень приятным. Сделайте комплимент (“В гневе ты еще красивее...”). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много. Главное, переключить сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.
4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: “Ты меня обманываешь”, лучше звучит: “Я чувствую себя обманутым”.
5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.
6. Предложите партнёру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения.
7. В любом случае дайте партнеру “сохранить свое лицо”. Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: “Ты уже дважды не выполнил свое обещание”, но нельзя говорить: “Ты — необязательный человек”.
8. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: “Правильно ли я тебя понял?”, “Ты хотел сказать...?”.
9. Держитесь в позиции “на равных”. Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху —

“родительская” или снизу — “детская”) неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — “взрослая”).

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает партнёра, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Это — бесполезное, пустое занятие.

12. Замолчите первым. Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

13. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: “ А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?”. Подобные “успокаивающие” слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

14. Уходя, не хлопайте дверью. Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы.