

## **Кодекс поведения в конфликте**

### **Двенадцать правил**

#### **1. Дай партнеру «выпустить пар».**

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно. Но не высокомерно. Если человек агрессивен, значит он переполнен отрицательными эмоциями. Представьте, что вокруг вас оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии.

#### **2. Потребуй от партнера спокойно обосновать претензии.**

При этом скажи, что будешь учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отметай, спрашивая: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению?»

#### **3. Сбивай агрессию неожиданными приемами.**

Например, спроси доверительно у партнера совета, задай неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него. Напомни о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Скажи комплимент, вырази сочувствие... Главное, чтобы твои просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание твоего разъяренного партнера.

#### **4. Не давай партнеру отрицательных оценок, а говори о своих чувствах.**

Не говори: «вы меня обманываете», лучше: «Я чувствую себя обманутым».

#### **5. Попроси сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.**

Проблема это то, что надо решить. Отношение к человеку это фон или условия, в которых приходится ее решать. Определи вместе с партнером проблему и сосредоточься на ней. Не позволяй эмоциям управлять тобой.

#### **6. Предложи партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.**

Не ищи виновных и не объясняй создавшее положение, а ищи выход из него. Не останавливайся на первом приемлемом варианте решения, а создавай спектр вариантов. Потом из него выберите лучший.

При поиске путей решения проблемы помни, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Ты и партнер должны быть удовлетворены взаимно. Вы оба должны стать победителями.

Если не смогли договориться о чем-то, то ищи объективную меру для соглашения (нормативы, факты, инструкции и т.п.).

#### **7. В любом случае дай партнеру возможность «сохранить свое лицо».**

Не позволяй себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевай его достоинства. Он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивай его личности. Давай оценку только его действиям.

#### **8. Отражай как эхо смысл его высказываний и претензий.**

Чаще спрашивай: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать именно это?» Эта тактика устраняет недоразумения и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает агрессию.

**9. Держись как на острие ножа в позиции «на равных».**

Держись в позиции спокойной уверенности, она удерживает партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять лицо».

**10. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват.**

Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

**11. Оформи принятую договоренность и оговори взаимоотношения на будущее.**

Обязательно подпиши те договоренности, которые удалось достичь на этой встрече.

**12. Независимо от результата разрешения противоречия старайся не разрушить отношения.**

Вырази свое уважение и расположение к партнеру и выскажи сожаление по поводу возникших трудностей.