

Десять правил поведения в конфликтных ситуациях:

1. Дайте партнеру “выпустить пар”.

Во время его “взрыва” следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он — страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Мы изолированы, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. Не давайте отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.

Не говорите: “Вы меня обманываете”, лучше звучит: “Я чувствую себя обманутым”.

Не говорите: “Вы грубый человек”, лучше скажите: “Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете”.

3. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.

Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ее решении.

4. Выскажите свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать **взаимоприемлемые** варианты решения. Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.).

5. В любом случае дайте партнеру “сохранить свое лицо”.

Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: “Вы уже дважды не выполнили свое обещание”, но нельзя говорить: “Вы — необязательный человек”.

6. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий.

Кажется, что все понятно, и все же: “Правильно ли я вас понял?”, “Вы хотели сказать...?”, “Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет”. Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

7. Держитесь как на острие ножа 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”). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не “потерять свое лицо” и достигнуть договоренностей.

8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.

Это вызывает уважение и ведет к примирению. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

9. Уходя, не хлопайте дверь.

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Это даст «отсрочку» в принятии решений на то, чтобы успокоиться и взять себя в руки, совладать с негативными эмоциями. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы.

10. Говори, когда партнер остыл.

Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью, чтобы то ни было обидное и оскорбительное для партнера. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

11. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.