КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если партнер раздражен и агрессивен, нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не произойдет договориться с ним трудно или невозможно. Во время «взрыва» партнера следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Необходимо помнить, что человек в состоянии эмоционального возбуждения неуправляем, а его агрессивность объясняется перенасыщением отрицательных эмоций. *Наилучший прием в такие минуты — представить, что вокруг вас есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии.* Вы изолированы, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. Потребуйте от партнера спокойно обосновать претензии. В случае предъявления претензии в эмоциональной форме можно сказать ему о том, что людям свойственно путать факты и эмоции, и что вы будете принимать во внимание только факты и объективные доказательства.

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, доверительно попросите у конфликтующего партнера совета Задайте неожиданный вопрос о чем-нибудь постороннем, но значимом для него. Напомните о том, что связывало вас в прошлом, и было очень приятным. Сделайте комплимент, выразите сочувствие в чем-либо. При этом важно, чтобы комплимент или сочувствие не прозвучали в форме иронии. Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключили сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

4. Не давайте партнеру 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(а) тем, как вы со мной разговариваете».

5. *Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.* Проблема — это то. что надо решать. Помните, что отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится ее решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру может заставить вас уйти от решения проблемы. Это грубейшая ошибка Причина ее — ваши эмоции. Не позволяйте эмоциям управлять вами. Определите вместе с партнером проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. Предложите партнеру высказать 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, из которых позже выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения.
Вы и партнер должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.
Если вы не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т.д.).

7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».
Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию.

Не задевайте достоинства партнера Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. К примеру, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

8. Отражайте, как эхо, смысл его высказываний и претензий

Кажется, что все ясно, и все же: «Правильно ли я вас понял(а)?», «Вы хотели сказать?..», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял(а) или нет».
Такая тактика устраняет недоразумения и, кроме того, демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает агрессию

9. В позиции «на равных» держитесь, как на острие ножа. Большинство людей, когда на них кричат или обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности. Она удерживает партнера от агрессии и помогает обоим не «потерять свое лицо».

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает партнера, 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 никому ничего не может доказать. Доказательство в конфликте вызывает всплеск отрицательных эмоций, которые блокируют способность понимать, учитывать позицию соперника и соглашаться с «врагом». Поэтому нужен спокойный обмен мнениями по обсуждаемой проблеме.

12. Замолчите первый. Если так уж получилось, что вы потеряли ко над собой и не заметили, как вас втянули в эмоциональный конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не надо требовать от «противника» замолчать. Как правило, такое требование малоэффективно или вовсе невыполнимо. Легче всего сделать это самому. Ваше молчание позволит выйти из ссоры и прекратить ее.

13. Не характеризуйте состояние оппонента. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Ну вот, полез(ла) в бутылку.. А ты чего нервничаешь, 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. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом «под занавес».

15. Говорите, когда партнер остыл. Если вы замолчали, а партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергайте этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна полностью исключать все, что бы то ни было обидное и оскорбительное хля партнера
Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний решающий выпад,
а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона

16. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушить отношения. Выразите свое уважение и расположение к партнеру и выскажите соглашение по поводу возникших трудностей.
И если вы сохраните отношения и дадите партнеру «сохранить свое лицо».
то вы не потеряете его как сотрудника