

Кодекс поведения в конфликте

- Дайте человеку "выпустить пар" и тем самым снизить напряженность. Человек в агрессивном состоянии переполнен отрицательными эмоциями и не в состоянии принимать самостоятельные решения. В этот момент лучше всего себя представить под колпаком.
- Попробуйте спокойно обосновать претензии, изложить факты, не касаясь эмоций.
- Сбивайте агрессию неожиданными приемами (попросите совета, сделайте комплимент и др.), т.е. необходимо переключить партнера в другое состояние, с отрицательной эмоции - на положительную.
- Не давайте отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.
- Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему, которая является препятствием.
- Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. При этом нельзя искать виноватых и обходиться одним вариантом.
- В любом случае дайте партнеру возможность сохранить свое лицо, не задевайте личное достоинство, оценку давайте только поступкам.
- Отражайте смысл высказываний и претензий.
- Держитесь позиции на равных, нельзя кричать, т.к. очень часто люди оказываясь в позиции "ребенка" склонны уступать, а потом конфликт разгорается с новой силой.
- Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Это обезоруживает вашего партнера и вызывает чувство уважения.
- Ничего не надо доказывать, т.к. в процессе доказательства человек отрицательно эмоционально настроен, воспринимает вас как врага и у него блокируется рациональная часть мозга.
- Замолчите первым. Молчание поможет вам прекратить ссору, достигнуть эмоционального успокоения, снижения напряженности и погасить возбуждение партнера.
- Не характеризуйте эмоциональное состояние оппонента.
- Уходя, не хлопайте дверью.
- Разговор необходимо вести, когда партнер остыл. Победит не тот, кто перекричит, а тот, кто сумеет заставить выдержать паузу.

- Независимо от резултата разрешеня конфликта, старайтесь не разрушать отношения.