 **Кодекс поведения в конфликте**

1. ***Дайте партнеру «выпустить пар».***

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

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. В хорошем на­строении люди не кидаются друг на друга.

Наилучший прием в эти минуты — представить, что во­круг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

**2. *Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.***

Скажите, что будете учитывать только факты и объек­тивные доказательства. Людям свойственно путать факты

и эмоции. Поэтому эмоции отметайте вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?»

**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 вы еще красивее... Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой си­туации...»). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.

Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, компли­менты переключали сознание разъяренного партнера с от­рицательных эмоций на положительные.

**4. *Не давайте ему 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».**

**5. *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 ней.

**6. *Предложите клиенту 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. Потом из него выберите лучший.

При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и клиент долж­ны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.

Если 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 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».

**8. *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.

**9. *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».

**10. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.***

Во-первых, это обезоруживает оппонента, 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, даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рацио­нальная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. 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. Не от «против­ника» требуйте: «Замолчите!.. Прекратите!», а от себя! До­биться этого легче всего.

Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

Если же ни один из участников не склонен замолчать, то обоих очень быстро захватывает отрицательное эмоцио­нальное возбуждение. Напряжение стремительно возрас­тает. В таком «диалоге» взаимные реакции участников только подливают масла в огонь. Чтобы погасить это воз­буждение, нужно убрать то, что его разжигает.

Молчание не должно быть обидным для партнера. Если же оно окрашено издевкой, злорадством или вызовом, оно может подействовать, как красная тряпка на быка. Чтобы скандал прекратился, нужно молчанием игнорировать факт ссоры, отрицательное возбуждение партнера, как соли бы ничего этого не было.

**13. *Не характеризуйте состояние оппонента.***

Всячески избегайте словесной констатации отрицатель­ного эмоционального состояния партнера: «Ну вот, полез в бутылку!... 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. Известны траги­ческие случаи, вызванные именно оскорбительным словом «под занавес».

**15. *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, что бы 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.

Қақтығыс кезіндегі мінез-құлық кодексі

1. Серіктесіңіздің буын шығаруына мүмкіндік беріңіз.

Егер ол тітіркендіргіш және агрессивті болса, онда сіз оған ішкі стрессті азайтуға көмектесуіңіз керек. Бұл орын алмайынша, онымен келіссөздер жүргізу қиын немесе мүмкін емес.

Оның «жарылысы» кезінде сіз өзіңізді сабырлы, сенімді ұстауыңыз керек, бірақ менмен емес. Ол кім болса да азап шегетін адам. Егер адам агрессивті болса, онда ол жағымсыз эмоцияларға толы. Жақсы көңіл-күйде адамдар бір-біріне асықпайды.

Осы сәттерде ең жақсы әдіс - сіздің айналаңызда агрессияның жебелері өтпейтін қабық (аура) бар екенін елестету. Сіз қорғаныш кокондағы сияқты оқшауланасыз. Кішкене қиял және бұл трюк жұмыс істейді.

2. Одан талаптарды сабырлы түрде негіздеуді талап етіңіз.

Тек фактілер мен объективті дәлелдерді қарастыратыныңызды айтыңыз. Адамдар фактілерді шатастыруға бейім

және эмоциялар. Сондықтан: «Сіздің айтқаныңыз фактілерге немесе пікірге, болжамға қатысты ма?» Деген сұрақтармен эмоцияларды жоққа шығарыңыз.

3. Агрессияны күтпеген трюктермен құлатыңыз.

Мысалы, жанжалдасушы серіктестен құпия түрде кеңес сұраңыз. Ол үшін мүлдем басқа, бірақ мағыналы нәрсе туралы күтпеген сұрақ қойыңыз. Өткенде сізді не байланыстырғанын еске түсіріңіз және бұл өте жағымды болды. Комплимент айтыңыз («Сіз ашуланғанда одан да әдемісіз ... Сіздің ашуыңыз мен күткеннен әлдеқайда аз, сіз өткір жағдайда соншалықты суық қандысыз ...»). Жанашырлық білдіріңіз: мысалы, ол тым көп жоғалтты.

Ең бастысы, сіздің өтініштеріңіз, естеліктеріңіз, мақтауларыңыз ашулы серіктестің санасын жағымсыз эмоциялардан жағымдыға ауыстырады.

4. Оған теріс баға бермеңіз, бірақ өз сезіміңіз туралы айтыңыз.

"Сен мені алдап жатырсың" демеңіз, "мені алданғандай сезінемін" дегеніңіз жақсы.

«Сен дөрекі адамсың» демеңіз, «менімен сөйлескеніңізге қатты ренжідім» деңіз.

5. Олардан қалаған соңғы нәтиже мен мәселені кедергілер тізбегі ретінде көрсетуді сұраңыз.

Мәселе - бұл шешуді қажет ететін нәрсе. Адамға деген көзқарас - бұл шешім қабылдауға тура келетін фон немесе жағдайлар. Клиентке немесе серіктеске жағымсыз қатынас сізді шешім қабылдауды қаламауы мүмкін. Бірақ мұны істеу мүмкін емес! Эмоцияларыңыздың сізді басқаруына жол бермеңіз! Онымен проблеманы анықтап, оған назар аударыңыз.

6. Клиентті мәселені шешу және олардың шешімдері туралы өз көзқарасын білдіруге шақырыңыз.

Кінәлілерді іздемеңіз және қазіргі жағдайды түсіндірмеңіз, одан шығудың жолын іздеңіз. Бірінші қолайлы нұсқада тоқтамаңыз, бірақ бірқатар опцияларды жасаңыз. Содан кейін оның ішінен ең жақсысын таңдаңыз.

Шешімдерді іздегенде, өзара қолайлы шешімдерді іздеуді ұмытпаңыз. Сіз және клиент өзара қанағаттандырылуы керек. Және екеуің де жеңімпаз және жеңілген емес, жеңімпаз болуың керек.

Егер сіз бірдеңе бойынша келісе алмасаңыз, онда келісімнің объективті шарасын іздеңіз (нормативтік актілер, заң, фактілер, қолданыстағы ережелер, нұсқаулар және т.б.).

7. Кез келген жағдайда серіктесіңізге «бет-әлпетін сақтауға» мүмкіндік беріңіз.

Өзіңізді босатуға және агрессия үшін агрессиямен жауап беруге жол бермеңіз. Оның абыройына нұқсан келтірмеңіз. Қысымға көнсе де, мұны кешірмейді. Оның жеке басына қол тигізбеңіз. Тек оның әрекеті мен ісін бағалайық. «Сіз екі рет уәдеңізді бұздыңыз» деп айта аласыз, бірақ «сен таңдаулы адамсыз» деп айта алмайсыз.

8. Оның мәлімдемелері мен талаптарының мағынасын жаңғырық ретінде көрсетіңіз.

Бәрі түсінікті сияқты, бірақ: «Мен сізді дұрыс түсіндім бе?», «Сіз ... айтқыңыз келді ме?», «Мен сізді дұрыс түсіндім бе, жоқ па, соны білу үшін қайталап айтайын». Бұл тактика түсінбеушіліктерді жояды, сонымен қатар ол адамға назар аударуды көрсетеді. Және бұл оның агрессиясын азайтады.

9. «тең» күйінде пышақ жиегіндегідей ұстаңыз. Адамдардың көпшілігі айғайлағанда немесе кінәлағанда, басқа біреудің ашуын сөндіру үшін үндемеу үшін айғайлайды немесе көнуге тырысады. Бұл позициялардың екеуі де (жоғарғы - «ата-ана» немесе төменгі - «бала») тиімсіз.

Сабырлы сенімді позицияда мықтап ұстаңыз (ересектер позициясы). Ол сондай-ақ серіктесті агрессиядан сақтайды, екеуіне де «беттерін жоғалтпауға» көмектеседі.

10. Өзіңізді кінәлі сезінсеңіз, кешірім сұраудан қорықпаңыз.

Біріншіден, қарсыласты қарусыздандырады, екіншіден, одан құрметке ие болады. Өйткені, кешірім сұрауға сенімді және жетілген адамдар ғана қабілетті.

11. Сізге ештеңе дәлелдеудің қажеті жоқ.

Кез келген қақтығыс жағдайында ешкім ешкімге ешқашан ештеңені дәлелдей алмайды, тіпті күшпен де. Теріс эмоционалды әсерлер «жауды» түсіну, есепке алу және келісу қабілетін тежейді. Ойдың жұмысы тоқтайды. Егер адам ойланбаса, миының рационалды бөлігі өшеді, бір нәрсені дәлелдеуге тырысудың қажеті жоқ. Бұл пайдасыз, бос жаттығу.

12. Алдымен аузыңды жап.

Егер сіз өзіңізді бақылауды жоғалтсаңыз және жанжалға қалай тартылғаныңызды байқамай қалсаңыз, жалғыз нәрсені істеуге тырысыңыз - үндемеңіз. «Қарсыласыңыздан» талап етпеңіз: «Үндеңіз! .. Тоқта!», бірақ өзіңізден! Бұл қол жеткізудің ең оңай жолы.

Сіздің үнсіздігіңіз жанжалдан шығып, оны тоқтатуға мүмкіндік береді.

Егер қатысушылардың ешқайсысы үндемеуге бейім болмаса, онда екеуі де жағымсыз эмоционалды қозуды тез басып алады. Шиеленіс тез көтеріледі. Мұндай «диалогта» қатысушылардың өзара реакциясы отқа май құйып қана қоймайды. Бұл толқуды сөндіру үшін оны тудыратын нәрсені жою керек.

Үнсіздік серіктесті ренжітпеуі керек. Егер ол мысқылмен, мақтанумен немесе қарсылықпен боялған болса, ол бұқадағы қызыл шүберек сияқты әрекет етуі мүмкін. Жанжал тоқтатылуы үшін жанжал фактісін, серіктестің жағымсыз толқуын үнсіз елемеу керек, өйткені тұз мұның ешқайсысы болмас еді.

13. Қарсыластың жағдайын сипаттамаңыз.

Әріптесіңіздің жағымсыз эмоционалдық күйін ауызша түрде білдіруден аулақ болыңыз: «Ал, сіз бөтелкеге ​​түсіп қалдыңыз!... Неге қобалжыдыңыз, неге ашуланасыз? Мұндай «тыныштандыратын» сөздер тек шиеленістің дамуын күшейтеді және күшейтеді.

14. Кеткен кезде есікті тарс жауып алмаңыз.

Егер сіз тыныш және ешқандай сөзсіз бөлмеден шықсаңыз, жанжалды тоқтатуға болады. Бірақ егер сіз бір уақытта есікті тарс еткізсеңіз немесе кетер алдында қорлайтын нәрсе айтсаңыз, сіз қорқынышты, жойқын күштің әсерін тудыруы мүмкін. Дәл «шымылдық артында» деген қорлау сөзден туындаған қайғылы жағдайлар белгілі.

15. Серіктесіңіз суық кезде сөйлеңіз.

Егер сіз үндемесеңіз және серіктес жанжалдан бас тартуды берілу деп санаса, оны жоққа шығармағаныңыз жөн. Ол суығанша үзіліс жасай беріңіз. Жанжалдасудан бас тартқан адамның ұстанымы серіктес үшін қорлайтын және қорлайтын кез келген нәрсені толығымен алып тастауы керек. Жеңімпаз соңғы соққыны артта қалдырған емес, қақтығысты басында тоқтата алған адам оған жеделдету бермейді.