 **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.