ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ

Персидский писатель и мыслитель Саади (между 1203 и 1210—1292)

Разгневан — потерпи, немного охладев,
Рассудку уступи, смени на милость гнев.
Разбить любой рубин недолго и несложно,
Но вновь соединить осколки невозможно.

Что доминирует в конфликте?
Разум или Эмоции

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Дайте партнеру «выпустить пар»

Если партнер раздражен и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение.

Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

Сбивайте агрессию неожиданными приемами.

Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.

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

Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.

Проблема — это то, что надо решать, а отношение к человеку — это фон, условия, в которых

приходится принимать решение.

Этого делать нельзя!

В случае неприязненного отношения к клиенту или партнеру вы можете не захотеть решать проблему.

Не позволяйте эмоциям управлять вами.

Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней.

Иными словами, **отделите проблему от личности**.

Ищите выход

Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и выскажите свои варианты решения.

Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение.

Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много (должна быть альтернатива), чтобы выбрать лучший. При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т.е. вы и клиент (партнер по общению) должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.

В любом случае позвольте партнеру «сохранить свое лицо».

Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрес

сию и задевать достоинство партнера; он этого не простит, даже

если уступит нажиму. Не затрагивайте его личность, а давайте

оценку только действиям и поступкам; например, можно сказать:

«Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя гово

Отражайте, как эхо

смысл высказываний и претензий.

Употребление фраз типа «Правильно ли я вас понял?»,

«Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. К изви
нениям способны только уверенные в себе и зрелые люди, поэто
му это обезоруживает клиента и вызывает у него уважение и до
верие.

Замолчите первым.

Если так получилось, что вы не заметили, как втянулись в конфликт (по наблюдениям, 80 % конфликтов

возникает помимо желания их участников),

попытайтесь сделать единственное — замолчите.

Не от собеседника-«противника» требуйте: «Замолчи», «Прекрати», а от себя. Однако ваше молчание

не должно быть обидным для партнера и не должно быть окрашено злорадством и вызовом.

Не характеризуйте состояние оппонента.

Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера:

«Что ты злишься, нервничаешь?»,

«Чего ты бесишься?» — такие увещевания только укрепляют и усиливают конфликт.

Независимо от результата разрешения противоречия

Старайтесь не разрушать добрых отношений с клиентом (партнером по общению).

Выразите свое уважение и расположение к нему и выскажите надежду на согласие по поводу возникших трудностей.

Если вы сохраните с оппонентом добрые отношения и дадите ему «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера.