

Правила поведения в конфликте

РЕДЛОЖИТЕ ПАРТНЕРУ ВЫСКАЗАТЬ СВОИ СООБРАЖЕНИЯ ПО РАЗРЕШЕНИЮ ВОЗНИКШЕЙ ПРОБЛЕМЫ И СВОИ ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЙ.

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, а ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Затем из него выберете лучший.

При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы оба должны быть победителями, а не победителем и побежденным.

Если не можете договориться, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т.д.).

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 уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Дайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы необязательный человек».

ТРАЖАЙТЕ КАК ЭХО СМЫСЛ ЕГО ВЫСКАЗЫВАНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ.

Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать..?». Эта тактика устраняет недоразумения, демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает агрессию.

ЕРЖИТЕСЬ В ПОЗИЦИИ «НА РАВНЫХ».

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 (это взрослая позиция). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обеим сторонам не «потерять свое лицо».

НЕ БОЙТЕСЬ ИЗВИНИТЬСЯ, ЕСЛИ ЧУВСТВУЕТЕ, ЧТО ВИНОВНЫ.

Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

НЕЗАВИСИМО ОТ РЕЗУЛЬТАТА РАЗРЕШЕНИЯ ПРОТИВОРЕЧИЯ СТАРАЙТЕСЬ НЕ РАЗРУШАТЬ ОТНОШЕНИЯ.

У дипломатов есть неписанное правило – несмотря на разногласия, расставляйтесь друзьями.

