

## Правила поведения в конфликтных ситуациях.

В конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия.

Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в конфликте:

1. Дайте партнеру “выпустить пар”. Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
2. Потребуйте от него спокойно обосновать свои претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.
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 ты еще красивее...”). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.
4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: “Ты меня обманываешь”, лучше звучит: “Я чувствую себя обманутым”.
5. Предложите партнёру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения.
6. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: “Правильно ли я тебя понял?”, “Ты хотел сказать...?”.
7. Держитесь 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 неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности.
8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает партнёра, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.
9. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Это — бесполезное, пустое занятие.
10. Замолчите первым. Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

11. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: “ А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?”. Подобные “успокаивающие” слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

12. Говори, когда партнер остыл. Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.