

Правила психологически грамотного поведения в конфликте



Правило 1. Давать Вашему оппоненту в конфликте каждый раз полностью высказаться. Не перебивать его при этом. Слушать его спокойно и внимательно. Очень часто обсуждение конфликтной ситуации в принципе вообще возможно исключительно только после того, как оппонент выпустит весь излишний пар.



Правило 2. Показывать Вашему оппоненту интерес к тому, что он говорит. Как бы Вам не нравилось то, что он Вам высказывает, постарайтесь для себя разобраться в его логике и его эмоциях. Проявляйте заинтересованность. Скрытая лесть заинтересованного внимания настраивает людей в Вашу пользу. И это первый мостик, позволяющий перебраться через стоящую на Вашем пути пропасть противоречия интересов.



Правило 3. Предлагать оппоненту сотрудничество по решению конфликта. Фразы типа **"давай(те) вместе поищем способ решить проблему"** имеют куда больший смысл, чем многим кажется. Они позволяют на бессознательном уровне выстраивать мостики, преодолевать разобщённость, вызванную конфликтом интересов.



Правило 4. Показывать уважение к оппоненту. Это не так уж сложно. Достаточно следить за своими интонациями и не допускать никаких резких высказываний, особенно касающихся личности оппонента. Если даже Ваш оппонент проявляет яркое неуважение к Вам, до тех пор, пока Вы демонстрируете уважительное отношение к нему, всегда остаются неплохие шансы, что Вам удастся в итоге эффективно решить этот конфликт.



Правило 5. Оставаться открытым и честным. Любой конфликт усугубляется, если Вами используются недомолвки и недоговорки. Никогда не врите, если Вы действительно хотите решить конфликт. В крайнем случае, если от Вас требуют конфиденциальной информации, которую Вы не вправе разглашать - так об этом и скажите: "я не имею права об этом рассказывать, поскольку связан тут обязательством неразглашения."



Правило 6. Ищите и предлагайте компромиссы. Взаимовыгодный компромисс - лучшая основа для решения любого конфликта.

Правило 7. Не ищите виноватых. Обвинения в адрес оппонента - это лучший способ устроить затяжной нерешаемый конфликт. Вопрос "кто виноват?" в конфликте не должен звучать ни в коем случае. Тем более не должны звучать обвинения в адрес оппонента, если Вы хотите найти решение конфликта (даже если оппонент, на Ваш взгляд, сам во всём виновен на 100%). Не бросайте в адрес Вашего оппонента никаких обвинений, если хотите решить конфликт.



Правило 8. Ищите и находите объединяющие пункты. Решение конфликта начинается с установления желания сотрудничать по его решению. Попробуйте понять в чём Вы сходитесь во мнении, проговорите свои предположения.



Правило 9. Ведите разговор деловым образом. Любое скатывание в эмоции и чувства приведёт к невозможности решить конфликт. Старайтесь говорить только по существу и не отвлекаться на другие темы. Никогда не реагируйте эмоциями ни на какие личные выпады и оскорбления в Ваш адрес - лучше всего вообще их игнорируйте.



Правило 10. Никогда не прибегайте к оскорблениям. Если Ваш оппонент оскорбляет Вас - не отвечайте ему тем же самым. Иначе конфликт превратится в вульгарный скандал и возможность решения конфликта будет упущена навсегда. В ситуации конфликта, который Вы хотите решить не отвечайте оскорблением на оскорбление.

