

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

1. **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.
2. **Сбивайте агрессию неожиданными приемами.** Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле, или доверительно попросите у у конфликтующего собеседника совета.
3. **Не давайте партнеру отрицательных оценок, говорите о своих чувствах.** Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».
4. **Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цель препятствий.** Проблема – это то, что надо решать, а отношение к человеку – это фон, условия. В которых надо принимать решение. В случае неприязненного отношения к клиенту или партнеру вы можете не захотеть решать проблему. Этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней. Иными словами: отделяйте проблему от личности.
5. **Предложите партнеру высказать свои замечания по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.** Не надо искать виноватых и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много, чтобы выбрать лучший. При этом помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т.е. Вы и партнер должны быть удовлетворены конечным результатом.
6. **В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».** Не позволяете себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера; он этого не просит, 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 говорить: «Вы необязательный человек».
7. **Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий.** Употребление фаз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.
8. **Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.** К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает партнера и вызывает у него уважение и доверие.
9. **Ничего не надо доказывать.** В конфликте никто никогда и никому не сможет доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность принимать и соглашаться с «врагом». Человек в этот момент не думает, его рациональная часть отключается, а поэтому незачем пытаться что-либо доказывать. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.
10. **Замолчите первым.** Если так получилось, что вы не заметили, как «втянулись» в конфликт, то 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.

11. *Не характеризуйте отрицательное эмоциональное состояние оппонента в грубой форме:* «Что ты злишься, нервничаешь?», «Что ты бесишься?». Такие «успокоители» только усиливают конфликт.
12. *Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.* Выразите свое уважение и расположение партнеру и выскажите согласи по поводу возникших трудностей. Если вы сохраните отношения и дадите партнеру «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего партнера.

В конфликтной ситуации всегда нужно помнить о «золотом правиле нравственности». «**Золотое правило нравственности**» — общее [этическое](#) правило, которое можно сформулировать как «Относись к людям так, как хочешь, чтобы относились к тебе». Известна и отрицательная формулировка этого правила: «не делайте другим того, чего не хотите себе».

Золотое правило нравственности издревле известно в религиозных и философских учениях Востока и Запада, лежит в основе многих [мировых религий](#): [авраамических](#), [дхармических](#), [конфуцианства](#) и [античной философии](#) и является основополагающим мировым [этическим принципом](#).

СРЕДСТВА ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Устранение из делового общения суждений и оценок, которые могли бы ущемить честь и достоинство собеседника.

Недопущение при деловом общении спора, так как во время спора человеку редко удастся сохранить самообладание и достоинство. **Спор** — вид общения, при котором сталкиваются различные точки зрения с целью прийти к общей. При этом, отличие спора от «обсуждения» в том, что для каждого участника необходимо, чтобы этой общей точкой стала та, которая принадлежит именно ему.

Умение слушать собеседника. Оно является критерием коммуникабельности. От того, насколько собеседнику представлена возможность выговориться, во многом зависят его расположение и доверительность.

Уважительная манера разговора. Такие фразы, как «Прошу извинить», «Буду очень признателен», «Простите за причиненное беспокойство», «Если это Вас не затруднит», «Не считите за назойливость» и т.д. крайне важны и необходимы. Добавление учтивости не снижает определенности просьбы, но во многом способствует снятию отрицательных эмоций и во многом препятствует появлению у собеседника внутреннего сопротивления.