

Шестнадцать правил бесконфликтного поведения

1. Дайте партнёру возможность выразить эмоции. Если он раздражён и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он - страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.

Наилучший приём в эти минуты – представить, что вокруг Вас есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Вы изолированы, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот приём срабатывает.

2. Попросите собеседника спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?».

3. Снимайте агрессию неожиданными приёмами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнёра 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 Вы ещё красивее... Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал... Вы так хладнокровны в острой ситуации...»).

Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъярённого партнёра с отрицательных эмоций на положительные.

4. Используйте в процессе общения «я - высказывания». Лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым», чем «Вы меня обманываете». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчён тем, как вы со мной разговариваете». В этом случае ответственность за эмоции лежит на самом человеке, а не на партнере по общению.

5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.

Проблема – это то, что надо решать. Отношение к человеку – это фон или условия, в которых приходится решать проблему. Неприязненное отношение к собеседнику могут привести к тому, что Вы не захотите решать проблему. А этого не стоит делать! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с партнером проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. Предложите собеседнику высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

Старайтесь не искать виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов, потом из него выберите лучший.

При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и собеседник должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побеждённым.

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

7. Принимайте партнера таким, какой он есть. Необходимо держать себя в руках и не отвечать агрессией на агрессию. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили своё обещание», но не стоит говорить: «Вы – необязательный человек».

8. Старайтесь уточнять смысл высказываний и претензий партнера. Используйте высказывания: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать...», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я Вас понял». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

9. Используйте в общении позицию «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 (сверху – «родительская» или снизу – «детская») неэффективны.

Держитесь твёрдо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных – «взрослая»). Она удерживает партнёра от агрессии и помогает обоим не «потерять своё лицо».

10. Умейте признавать свои ошибки, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает собеседника, во-вторых, вызывает у него уважение к Вам. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать, даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это – бесполезное, пустое занятие.

12. Старайтесь контролировать свои эмоции и речь. Если так уж получилось, что Вы потеряли контроль над собой и не заметили, как Вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное – успокоиться. Не от «противника» требуйте: «Замолчи!..Прекрати!», а от себя! Добиться этого самому легче всего.

Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить её. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла – с кем ссориться?

Если же ни один из участников не склонен замолчать, то обоим очень быстро захватывает отрицательное эмоциональное возбуждение. Напряжение стремительно возрастает. В таком «диалоге» взаимные реакции участников только подливают масла в огонь. Чтобы погасить это возбуждение, нужно убрать то, что его разжигает.

Молчание не должно быть обидным для партнёра. Если же оно окрашено издевкой, злорадством или вызовом, оно может подействовать как красная тряпка для быка. Чтобы скандал прекратился, нужно молчанием игнорировать сам факт ссоры, отрицательное возбуждение партнёра, как если бы ничего этого не было.

13. Дайте возможность партнеру самому охарактеризовать свое состояние. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнёра: «Ну вот, полез в бутылку!... А чего ты нервничаешь, чего злишься?» Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

14. Сохраняйте самообладание до окончательного разрешения конфликта. Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом «под занавес».

15. Говорите, когда партнёр спокоен. Если Вы замолчали, и партнёр расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью, что бы то ни было обидное и оскорбительное для партнёра. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему развиваться.

16. Независимо от результата разрешения конфликта, старайтесь сохранить отношения с партнером. Выразите своё уважение и расположение к собеседнику и выскажите соглашения по поводу возникших трудностей. И если Вы сохраните отношения и дадите партнеру «сохранить своё лицо», Вы не потеряете его.