

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И РЕАГИРОВАНИЕ НА КОНФЛИКТУЮЩЕГО ЧЕЛОВЕКА

При разрешении конфликтной ситуации нужно учитывать следующие правила поведения и реагирования на конфликтующего человека.

1. Нельзя сразу и полностью отрицать чье-либо мнение, не совпадающее с вашим, принимать заданные провокатором конфликта тон, резкость и агрессивность и отвечать на атаку атакой (как только общение переходит на повышенные тона, никого уже не слышат, кроме себя). Следует проявлять внимание и доброжелательность к собеседнику, терпимость к его особенностям, показать свое искреннее сочувствие.

2. Внимательно выслушайте такого человека, не прерывая и не показывая, что вам уже известно то, что он намерен сказать, поскольку это раздражает еще сильнее. Хороший эффект дает техника прямого повтора, интерпретации или обобщения услышанного — тем самым человеку дается понять, что он услышан и понят.

3. Как только оппонент иссякнет, следует спокойно высказать мнение о том, "что его позиция очень даже интересная, и ее можно было бы принять" и тому подобные одобрения, которые влияют в сторону снижения агрессии, гнева, возмущения и изначального пыла. Тут же мягко добавить, что "именно эта идея (план, позиция, желание и т.д.) и разрабатывается (рассматривается, обсуждается, принимается и т.д.), но имеются некоторые нюансы, которые требуют уточнения и мешают..." — это обезоруживает даже самого ярого, враждебно настроенного противника.

4. Необходимо избегать столкновений личного характера. Не следует воспринимать ненормативную лексику и словесные оскорбления в свой адрес, уяснив для себя, что этого человека нужно воспринимать таким, каким он себя подает, не пытаясь урезонить его или призвать к соблюдению приличия.

5. Стараться быть сдержанным, контролировать свои движения, речь, мимику. Кроме всего прочего, сдержанность и спокойствие снижает общий накал страстей.

6. Говорить с оппонентом нужно на понятном ему языке, медленно и правильно, избегая слов-паразитов. Не следует демонстрировать свое интеллектуальное превосходство.

7. В уже развивающемся конфликте нельзя спешить с ответной реакцией. Лучше всего выдерживать паузы, как бы "пропускать мимо ушей" любые реплики и требования. Вместо ответа на заявленные вопросы задать свой вопрос, совершенно не по "теме", чтобы выиграть время для обдумывания своей тактики и стратегии.

8. Полезно отвлечь внимание партнера от болезненного вопроса, хотя бы на короткое время, при этом могут быть использованы любые приемы — от просьбы пересесть на другое место, позвонить, записать что-то до высказывания какой-нибудь нелепой мысли, шутки и т.п.

9. Желательно высказывать собеседнику не готовые оценки и мнения, а свои чувства, состояния, вызываемые его словами: это заставит вашего партнера отвечать не односложно, а развернуто, мотивированно, с пояснением своей позиции. Прежде чем отвечать на критику, замечания, упреки, нужно четко уяснить, что конкретно имеется в виду; вы должны быть уверены, что правильно все поняли.

10. Следует избегать закрытых поз, например, не складывать руки на груди.

11. И не следует смотреть оппоненту прямо в глаза — в этом случае может возникнуть агрессия.