

# Способи вирішення конфліктних ситуацій

## *Дайте партнеру «випустити пар»*

Якщо він роздратований і агресивний, потрібно допомогти йому зняти внутрішню напруженість. Поки це не трапиться, домовитися з ним важко або неможливо.

Під час його «вибуху» слід поводитися спокійно, впевнено. Він, вона — людина, що страждає, і не важливо, хто саме. Якщо людина агресивна — це означає, що вона переповнена негативними емоціями. У хорошому настрої люди не кидаються одне на одного.

Найкращий прийом у ці хвилини - уявити, що навколо тебе є оболонка (аура), через яку не проходять стріли агресії. Ти ізольований, як у захисному коконі. Трохи уяви — і цей прийом спрацює.

## *Заждайте від нього спокійно обґрунтувати претензії*

Скажіть, що враховуватимете лише факти й об'єктивні докази. Людям властиво плутати факти й емоції. Тому емоції відмітайте запитаннями: «Те, що ви говорите, належить до фактів чи думки, або здогадки?»

## *Збивайте агресію несподіваними прийомами*

Наприклад, довірливо попросіть у конфліктного партнера поради. Поставте несподіване запитання, про щось зовсім інше, але значуще для нього. Нагадайте про те, що вас зв'язувало в минулому і було дуже приємним. Зробіть комплімент («У гніві ви ще красивіша(ий)... Ваш гнів значно менший, ніж я чекав, ви така(ий) холонокровна(ий) у гострій ситуації...»). Виразіть співчуття: наприклад, тому, що він (вона) втратив дуже багато. Головне, щоб ваші прохання, спогади, компліменти перемикали свідомість розлюченого партнера з негативних емоцій на позитивні.

## *Не давайте йому негативних оцінок, розповідайте про свої почуття*

Не говоріть: «Ви мене обдурюєте», краще звучить: «Я відчуваюся обдуреним». Не говоріть: «Ви груба людина», краще скажіть: «Я дуже засмучений тим, як ви зі мною розмовляєте».

Попросіть сформулювати бажаний кінцевий результат і проблему, як ланцюг перешкод.

Проблема — це те, що треба вирішувати. Ставлення до людини — це фон або умови, в яких доводиться вирішувати. Неприязне ставлення до клієнта або партнера можуть примусити вас не захотіти вирішувати проблему. А ось цього робити не слід! Не дозволяйте емоціям керувати вами! Визначте проблему разом і зосередьтеся на ній.

## *Запропонуйте клієнту висловити власні міркування з вирішення проблеми і свої варіанти рішення*

Не шукайте винних і не пояснюйте становище, що склалося, шукайте вихід із нього. Не зупиняйтеся на першому прийнятному варіанті, а створюйте спектр варіантів. Потім із них виберіть кращий.

Підчас пошуку шляхів рішення пам'ятайте, що слід шукати взаємоприйнятні варіанти рішення. Ви і клієнт повинні бути задоволені взаємно. І ви обидва маєте стати переможцями, а не переможцем і переможеним.

Якщо не можете домовитися про щось, то шукайте об'єктивну міру для угоди (нормативи, закон, факти, наявні положення, інструкції тощо).

### ***У будь-якому разі дайте партнеру «зберегти свою особистість»***

Не дозволяйте собі відповідати агресією на агресію. Не зачіпайте гідності партнера. Він цього не пробачить, навіть якщо і поступиться через натиск. Не зачіпайте його особистість. Давайте оцінку тільки його діям і вчинкам. Можна сказати: «Ви вже двічі не виконали свою- обіцянку», але не можна говорити: «Ви не дотримуетесь свого слова».

Здається, що все зрозуміло, та все ж запитайте: «Чи правильно я вас зрозумів?», «Ви хотіли сказати...?», «Дозвольте я перекажу, щоб переконатися, чи правильно я вас зрозумів чи ні». Ця тактика усуває непорозуміння і, крім того, вона демонструє увагу до людини. А це теж зменшує агресію. Більшість людей, коли на них кричать або звинувачують, теж кричать у відповідь або прагнуть поступитися, промовчати, щоб погасити гнів іншого. Обидві ці позиції (зверху - «батьківська» або знизу - «дитяча») неефективні. Тримайтеся твердо в позиції спокійної впевненості (позиція на рівних-«доросла»). Вона утримує від агресії! партнера, допомагає обом не «втратити свою особу».

### ***Не бійтеся вибачитися, якщо відчуваєте свою провину***

По-перше, це знезброює клієнта, по-друге, викликає в нього пошану. Адже здатні до вибачення тільки впевнені та зрілі особи.

### ***Нічого не треба доводити***

У будь-яких конфліктних ситуаціях ніхто ніколи і нікому нічого не може довести, навіть силою. Негативні емоційні дії блокують здатність розуміти, враховувати і погоджуватися з «ворогом». Робота думки зупиняється. Якщо людина не думає, раціональна частина мозку вимикається, марно намагатися щось доводити. Це даремне заняття.

### ***Замовкніть першим***

Якщо вже так вийшло, що ви втратили контроль над подією, помітили, як вас втягнули в конфлікт, спробуйте зробити єдине — промовчати. Не від «супротивника» вимагайте: «Замовкни!... Припини!», а від себе! Цього добитися найлегше.

Ваше мовчання дає змогу вийти зі сварки, припинити її. У будь-якому конфлікті беруть участь дві сторони, а коли одна зникла — сваритися ні з ким.

Якщо жоден з учасників не схильний помовчати, то обох дуже швидко захоплює негативне емоційне збудження. Напруження стрімко зростає. У такому «діалозі» взаємні реакції учасників тільки підливають масла у вогонь. Щоб погасити це збудження, потрібно прибрати те, що його розпалює.

Мовчання не має бути образливим для партнера. Якщо ж воно забарвлене знущанням, злорадністю або викликом, то може подіяти, як червона ганчірка на бика. Щоб скандал припинився, потрібно мовчанням ігнорувати сам факт сварки, негативне збудження партнера, ніби нічого не сталося.

### ***Не характеризуйте стан опонента***

Усіляко уникайте словесної констатації негативного емоційного стану партнера: «Ну ось, поліз у пляшку!.. А чого ти нервуєш, чого злишся?.. Чого ти скаженієш?». Подібні «заспокійливі» слова тільки укріплюють і підсилюють розвиток конфлікту.

### ***Ідучи, не грюкайте дверима***

Сварку можна припинити, якщо спокійно і без жодних слів вийти з кімнати. Але якщо при цьому грюкнути дверима або перед виходом сказати щось образливе, можна викликати ефект страшної, руйнівної сили. Відомі трагічні випадки, викликані саме образливим словом «під завісу».

### ***Говори, коли партнер охолов***

Якщо ви замовчали, і партнер розцінив відмову від сварки як капітуляцію, краще не спростовувати цього. Тримайте паузу, поки він не охолоне. Позиція відмови від сварки має виключати все образливе для партнера. Перемагає не той, хто залишає за собою останній образливий випад, а той, хто може зупинити конфлікт спочатку, не даючи йому розгону

### ***Незалежно від результату суперечки прагніть не зруйнувати відносини***

Виразіть пошану та прихильність до клієнта і висловіть власну думку щодо виниклих труднощів. Якщо ви збережете відносини і дасте клієнту «зберегти свою особу», то не втратите його як майбутнього клієнта або партнера. Знайти нового, надійного, неконфліктного — теж нелегке завдання в умовах конкуренції.