

Вимоги до поведінки в конфлікті

1. Пам'ятайте, що під час конфлікту в людини домінують не розум, а емоції, що веде до афекту, коли свідомість просто відключається, і людина не відповідає за свої слова та вчинки.
2. Дотримуйтесь багато альтернативного підходу і, наполягаючи на своєму, не відхиляйте думку партнера, запитуючи себе: «Хіба я ніколи не помиляюсь?» Намагайтеся проаналізувати дві пропозиції й оцініть яку вигоду та втрату вони принесуть у найближчий час і згодом.
3. Усвідомте значимість розв'язання конфлікту для себе, задаючи питання: «Що буде, якщо вихід не буде знайдено?» Це дозволить перенести центр тяжіння з відносин на проблему.
4. Якщо ви і ваш співбесідник роздратовані й агресивні, то необхідно знизити внутрішню напругу, «випустити пар». Але розрядитися на оточуючих – це не вихід. Але якщо вже так сталося, що ви втратили контроль над собою, спробуйте зробити єдине: перестаньте говорити самі, а не вимагайте цього від партнера. Уникайте констатації негативних емоційних станів партнера.
5. Орієнтуйтеся на позитивне, краще в людині. Тоді ви зобов'язуєте і його бути кращим.
6. Запропонуйте співбесіднику стати на ваше місце і запитати: «Якщо б ви були на моєму місці, то, що ви б зробили?» Це знімає критичний настрій і переводить співбесідника з емоцій на осмислення ситуації.
7. Не перебільшуйте свої заслуги і не демонструйте знаки не перевершення.
8. Не звинувачуйте і не приписуйте тільки партнеру відповідальність за ситуацію, що виникла.
9. Незалежно від результатів вирішення протиріч старайтеся не розривати відносини.



Правила доброго спілкування

1. Не відносьтеся до інших так, як би ви не хотіли, щоб вони відносились до вас.
2. Дайте людям відчуття своєї значимості. Зосереджуйте увагу не на недоліках, а на позитивних якостях.
3. Якщо вас втягнули в конфлікт, то ви повинні подумати, як вийти з проблемної взаємодії з найменшими збитками (моральними та матеріальними).
4. Якщо виникає конфлікт, то не піддавайтеся емоціям і не поспішайте його форсувати. («Хто спішить, той людей смішить»).
5. У думці відтворіть все «позитивне» і «негативне», моменти тих чи інших варіантів розвитку конфліктів, щоб бути впевненим у правоті доказу.



6. Не конфліктуйте через дрібниці.
7. Хто робить перший крок до примирення, той виграс.