**Тактические приемы поведения в конфликтных ситуациях**

консультанта-психолога по управлению Н. М. Власова

1. Постарайтесь добиться у партнера понимания того, что продолжение конфликта - это «раскачивание лодки, в которой все сидят».
2. Дайте раздраженному оппоненту «выпустить пар». Пока этого не случится, договориться с ним очень трудно.
3. Попросите его спокойно обосновать свои претензии. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмо­ции старайтесь отметать вопросом: «То, что вы говорите, относится к фактам или только к вашему мнению?»
4. Пытайтесь сбить агрессию оппонента неожиданными приема­ми. Например, попросите у него совета или задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него.
5. Не давайте вашему оппоненту отрицательных оценок, старай­тесь говорить с ним как можно более вежливо.

Например:

Вместо: «Это не так...» - «Мне видится это иначе..»

Вместо: «Так не пойдет...» - «Подойдем к этому несколько ина­че...»

Вместо: «Ваша точка зрения ошибочна...» - «Давайте посмотрим на это несколько под другим углом зрения...»

Вместо: «Вы меня обманываете» - «Я чувствую себя обманутым».

Вместо: «Вы - грубый человек» - «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

1. 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 ее решать. Неприязненное отношение к партнеру может заставить вас не захотеть решать возникшую проблему. Не позволяйте эмоциям управлять вами.
2. Предложите оппоненту высказать свои соображения по разре­шению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не ищите ви­новных и не объясняйте создавшегося положения, старайтесь най­ти выход из него. При этом следует искать только взаимоприемлемые варианты решения.
3. В любом случае дайте оппоненту «сохранить свое лицо», не задевайте его достоинства. Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию.
4. При каждом ответственном моменте старайтесь своими слова­ми повторить его высказывания и претензии. Эта тактика устраняет недоразумения, демонстрирует внимание. «Правильно ли я вас понял?», «Этим вы хотите сказать, что...»
5. Всегда старайтесь держаться «на равных». Большинство лю­дей, когда на них кричат или их обвиняют, кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого чело­века. Обе эти позиции неэффективны. Надо придерживаться позиции спокойной уверенности.
6. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Это обезоруживает оппонента, вызывает у него уважение.
7. Независимо от результата разрешения противоречия старай­тесь не разрушать отношения, выразите свое уважение оппоненту.