**Четырнадцать правил поведения в конфликтных ситуациях:**

**1. Дайте партнеру «выпустить пар».** Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

**2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.** Скажите, что будете учитывать только факты и объек­тивные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.

**3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами**. Например, попросите доверительно у конфликтующе­го партнера совета, задайте неожиданный вопрос. Сделайте комплимент («В гневе вы еще красивее… Ваш гнев гораз­до меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации…»).
Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, компли­менты переключали сознание разъяренного партнера с от­рицательных эмоций на положительные.

**4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.** Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

**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. Не позволяйте эмоциям управлять вами! Опреде­лите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

**6. Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.** Не ищите 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.

**7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».** Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит. Давайте оценку только его действиям и поступ­кам.

**8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.** Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вы­зывает у него уважение. Ведь способны к извинению толь­ко уверенные и зрелые личности.

**9. Ничего не надо доказывать.** В любых конфликтных ситуациях никто никогда и ни­кому ничего не может доказать. Даже силой. Это — бесполезное, пустое занятие. Отрицатель­ные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом».

**10. Замолчите первым.** Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

**11. Не характеризуйте состояние оппонента.** Всячески избегайте словесной констатации отрицатель­ного эмоционального состояния партнера. Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

**12. Уходя, не хлопайте дверью.** 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.

**13. Говори, когда партнер остыл.** Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

**14. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.**