

Памятка преподавателю по поведению в ситуации конфликта

Соблюдайте 12 правил:

1. Дайте партнеру «выпустить пар».

Если партнер раздражён и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя: спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Сбивайте агрессию неожиданными приёмами.

Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнёра деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.

3. Не давайте партнёру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.

Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.

Проблема - это то, что надо решать, а отношение к человеку - это фон, условия, в которых приходится принимать решение. В случае непризнанного отношения к клиенту или партнёру, вы можете не захотеть решать проблему. Этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней. Иными словами: отделите проблему от личности.

5. Предложите партнёру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

Не надо искать виноватых и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много, чтобы выбрать лучший (альтернатива). При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т.е. вы и партнёр по общению должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.

6. Дайте партнёру «сохранить своё лицо».

Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнёра: он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивайте его личность, а давайте оценку только действиям и поступкам, например, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили своё обещание», но нельзя говорить: «Вы - необязательный человек».

7. Отражайте как "эхо" смысл высказываний и претензий.

Употребление фраз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.

К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает партнёра и вызывает у него уважение и доверие к вам.

9. Ничего не надо доказывать.

В конфликте никто никогда и никому ничего не сможет доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться с «врагом». Человек в этот момент не думает, его рациональная часть отключается, а поэтому незачем пытаться что-либо доказывать. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.

10. Замолчите первым.

Если так получилось, что вы не заметили, как «втянулись» в конфликт (по наблюдениям 80% конфликтов возникает помимо желания их участников), попробуйте сделать единственное - замолчите. Не от собеседника-«противника» требуйте: «Замолчи», «Прекрати», а от себя. Однако ваше молчание не должно быть обидным для партнера и не должно быть окрашено злорадством и вызовом.

11. Не характеризуйте состояние оппонента.

Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнёра: «Что ты злишься, нервничаешь?», «Чего ты бесишься?» - такие «успокоители» только укрепляют и усиливают конфликт.

12. Старайтесь не разрушать отношения, независимо от результата разрешения противоречия.

Выразите своё уважение и расположение к партнёру и выскажите согласие по поводу возникших трудностей. Если вы сохраните отношения и дадите партнёру «сохранить своё лицо», вы не потеряете его как будущего партнёра.

11 табу в конфликтной ситуации.

Нельзя:

Критически оценивать партнёра.

1. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
2. Демонстрировать знаки своего превосходства.
3. Обвинять и приписывать ответственность только партнёру.
4. Игнорировать интересы партнёра по общению.
5. Видеть всё только со своей позиции.
6. Уменьшать заслуги партнёра и его вклад в общее дело.
7. Преувеличивать свои заслуги.
8. Раздражаться, кричать и нападать.
9. Задевать «болевы точки» и уязвимые места партнёра.
10. Обрушивать на партнёра множество претензий.

В конфликтной ситуации всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности, о соблюдении вежливости и тактичности.