

**Правило 1.**

Давать Вашему оппоненту в конфликте каждый раз полностью высказаться. Не перебивать его при этом. Слушать его спокойно и внимательно.

Правило 2.

Показывать Вашему оппоненту интерес к тому, что он говорит. Проявляйте заинтересованность.

Правило 3.

Предлагать оппоненту сотрудничество по решению конфликта.

Правило 4.

Всегда оставлять возможность оппоненту сохранить лицо. Не указывайте неправоту прямо «в лоб».

Правило 5.

Показывать уважение к оппоненту.

Правило 6.

Оставаться открытым и честным.

Правило 7.

Ищите и предлагайте компромиссы.

Правило 8.

Не ищите виноватых.

Правило 9.

Ищите и находите объединяющие пункты. Попробуйте понять, в чём Вы с Вашим оппонентом сходитесь во мнении, проговорите свои предположения

**Правило 10.**

Ведите разговор деловым образом. Любое скатывание в эмоции и чувства приведёт к невозможности решить конфликт. Старайтесь говорить только по существу и не отвлекаться на другие темы.

Правило 11.

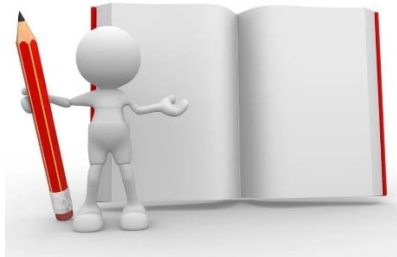
Никогда не прибегайте к оскорблениям.

Правило 12.

Демонстрируйте уверенность в своих силах.

Вышеперечисленные рекомендации направлены на решение конфликтов, однако не все конфликты имеет смысл решать.

Иногда лучше вообще не связываться, а просто «пройти мимо» как в прямом, так и в переносном смысле.



8 заповедей Кодекса поведения в
конфликтной ситуации:

К – критику устранять.

О – ответственность на 100% брать на себя.

Н – непонимание предмета спора, интересов сторон и их предложения устранять.

Ф – фон конфликта не расширять.

Л – «Леди / Джентльмен» - из этого образа не выходить.

И – интересы искать общие.

К – конструктивные решения искать сообща.

Т – терпимость к людям и их мнениям сохранять в любых, даже в самых «острых» ситуациях.

Вышеперечисленные рекомендации направлены на решение конфликтов, однако не все конфликты имеет смысл решать. Иногда лучше вообще не связываться, а просто «пройти мимо» как в прямом, так и в переносном смысле.

Памятка

«Правила поведения в конфликтной ситуации»



Конфликт - нормальная часть любых здоровых отношений. В конце концов, нельзя ожидать, что два человека будут во всем соглашаться друг с другом. Поэтому так важно научиться

правильно вести себя в конфликте, а не избегать его.

Когда конфликтом плохо управляют, он приносит много вреда отношениям, но если вести себя в уважительной и позитивной манере, то конфликт даст возможность усилить связь между вами.