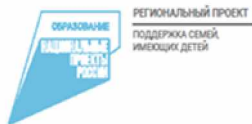


ПАМЯТКА

ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ КОНСТРУКТИВНОГО ДИАЛОГА



*Разгневан – потерпи, немного охладев,
Рассудку уступи, смени на милость гнев.
Разбить любой рубин недолго и несложно,
Но вновь соединить осколки невозможно.*

- 1. Дайте партнеру «выпустить пар».** Если партнер раздражен 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 приемами.** Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.
- 3. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.** Помните, что любое «Ты - высказывание» несет в себе обвинение, тем самым вызывая ответную агрессивную реакцию. Поэтому используйте «Я - высказывание». Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя неловко, когда понимаю, что меня пытаются обмануть».
- 4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цель препятствий.** Проблема – это то, что надо решать, а отношение к человеку – это фон, условия, в которых приходится принимать решение. В случае неприязненного отношения к клиенту или партнеру, 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. Предложение клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.** Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много, чтобы выбрать лучший вариант (альтернатива). При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т.е. вы и партнер по общению должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.
- 6. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».** Не позволяйте распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера; 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 свое обещание», но нельзя говорить: «Вы – необязательный человек»,
- 7. Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий.** Употребляйте фразу 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 клиента и вызывает уважение и доверие.
9. **Ничего не надо доказывать.** В конфликте никто никогда и никому 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, попытайтесь 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. **Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.** Выразите свое уважение и расположение клиенту, партнеру и выскажите согласие по поводу возникших трудностей. Если вы сохраните отношения и дадите клиенту «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера.
12. **Постарайтесь «разойтись» с оппонентом во времени и пространстве,** если вы чувствуете, что диалог зашел в тупик. При этом можно использовать фразы типа:
«Давай мы с тобой поговорим об этом несколько позже»
«Я думаю, нам лучше сейчас прекратить разговор и каждому обдумать ситуацию отдельно»
13. **Попытайтесь поставить себя на место конфликтующей стороны.**

ПОВЕДЕНИЕ, ПРЕДРАСПОЛАГАЮЩЕЕ К ВОЗНИКНОВЕНИЮ КОНФЛИКТОВ:

- Доминантность в общении, консерватизм в мышлении, необоснованная критичность в отношении партнера.
- Нарушение персонального пространства партнера.
- Резкое и неожиданное убыстрение темпа беседы, намеренное создание дефицита времени при решении проблем.
- Принижение личности партнера и его прав (перебивание, игнорирование его слов и действий, мелочные придирки, нежелание признать правоту в суждениях)
- Постоянное навязывание своей точки зрения.
- Демонстрация своей постоянной занятости.
- Подчеркивание разницы с партнером в свою пользу.
- Неискренность, несдержанность, негибкость, несправедливость.

*Подготовила:
социальный педагог Ковтун Н.В.*

