

Алгоритм выхода из конфликта

- 1** **Выслушайте.** Дайте оппоненту выговориться – это снизит эмоциональный накал. Не перебивайте, не спорьте, не оправдывайтесь. Поддерживайте монолог с помощью фраз: «Да, я слушаю», «Продолжайте, пожалуйста». В это время говорите тише, чем обычно, так как громкую речь воспринимают враждебно. Избегайте иронии, сарказма, доминирования или заискивания в голосе. Слушайте не более трех минут. Утверждениями «Вы хотите сказать», «Я правильно понял, что» подводите к четвертому шагу алгоритма.
- 2** **Смотрите расфокусировано.** Направьте взгляд в определенную область на лице оппонента – условный треугольник между зрачками и ртом. Не фиксируйте взгляд на глазах, это позволит эмоционально не вовлекаться.
- 5** **Сохраняйте дистанцию от 1,5 м.** Она позволит избежать физической агрессии. Если оппонент садится или встает напротив вас, смещайтесь влево или вправо так, чтобы воображаемый вербальный поток проходил мимо вас. Того же эффекта вы достигнете, если будете под углом к собеседнику. Пригласите агрессивного оппонента присесть – он будет менее эмоционален. Вставайте сами, когда оппонент стоит.
- 4** **Узнайте причину беспокойства и обсудите варианты решения проблемы.** Примите точку зрения собеседника. Вы можете с ней не согласиться, но это не повод спорить и доказывать свою правоту. Не давайте обещаний, которые не можете выполнить. Такая развязка может стать началом нового витка конфликта в будущем. Используйте аргументы и приемы убеждения. Соглашайтесь на вариант, который учитывает также ваши интересы. Всегда уточняйте: «Мы пришли к варианту №, он учитывает ваши и мои интересы. Какое ваше решение... мы идем этим путем?». Когда вариант выбрали, обсудите план действий: кто и какие шаги делает, в какие сроки.
- 5** **Поблагодарите за равнодушие.** Этим действием вы подкрепляете нужное поведение собеседника – обозначать проблему, не копить напряжение, не распространять в коллективе ложную информацию и не доносить руководителю. Благодарите не за форму поведения, а за «готовность» и «способность»: «Спасибо, что вы говорите о своих чувствах»; «Я рад, что мы проговорили вопросы, которые нас волнуют».
- 6** **Решите проблему.** Выполните шаги, о которых договорились. При необходимости уточните у оппонента, остались ли еще вопросы по этой теме.