

## Тактики разрешения конфликта.

**А. Общие рекомендации.** При возникновении напряжения между партнерами проявлять:

1. Внимание к собеседнику.
2. Доброжелательность, дружелюбие, уважительное отношение.
3. Естественность.
4. Терпимость к его слабостям.
5. Сочувствие к нему, участие.
6. Выдержку, самоконтроль.
7. Спокойный тон.
8. Лаконичность, немногословность. Строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или позитивную реакцию со стороны собеседника.
9. Постоянно поддерживать обратную связь с собеседником.
10. Чуть затягивать ритм, темп беседы, если собеседник излишне взволнован и слишком быстро говорит.
11. Следить за собеседником внимательно, при первой возможности установить с ним контакт и стремиться не терять его.
12. Стараться смотреть в глаза партнеру, на его лицо, руки, позу, следить за их изменениями.
13. Пытаться мысленно встать на место партнера и понять, какие события привели его в это состояние.
14. Попытаться почувствовать: «А каково было бы мне в этом состоянии?».

**Б. Поведение на первой (дословесной) фазе беседы:**

1. Дать выговориться, не пытаться перекричать, перебить.
2. Внимательно выслушать.
3. Сделать паузу, если собеседник излишне активен.
  4. Показать мимическими, двигательными средствами (без слов), что ты заметил состояние собеседника.
  5. Уменьшить социальную дистанцию (улыбнуться, резко приблизиться, оказаться лицом к лицу, коснуться, наклониться).

**В. Оперативные приемы поведения на второй (словесной) фазе беседы:**

1. Доброжелательно поприветствовать собеседника.
2. Отвлечь или переключить внимание собеседника (дать в руки документ, касающийся собеседования, снять трубку, сказать что-нибудь приятное, например, комплимент, связав его с проблемой или состоянием собеседника).
3. Предложить сесть (причем садиться по возможности под острым или прямым углом к собеседнику на расстоянии не более 0,5 метра).
4. Сказать о своем самочувствии, состоянии, которое вызвали слова собеседника, если его статус выше, позиция сильнее, чем у тебя.
5. Сказать о состоянии, самочувствии собеседника, если его статус ниже, позиция слабее. Чем у тебя.
6. Обратиться к фактам.
7. Признать свою вину, если она есть.
8. Признать правоту собеседника в тех пунктах, где он несомненно прав.

9. Дать понять собеседнику, что ты понимаешь, насколько важен вопрос, о котором он говорит.
10. Показать ему, что ты заинтересован в решении его проблемы.
11. Подчеркнуть общность интересов, целей, задач с собеседником.
12. Разделить с ним ответственность за решение проблемы.
13. Подчеркнуть, что ты доверяешь собеседнику.
14. Подчеркнуть лучшие качества, которые есть в партнере, которые помогут ему самому справиться со своим состоянием.
15. Подчеркнуть значимость партнера, его место, роль в группе, его сильные стороны, хорошее отношение к нему со стороны значимых других.
16. Попросить у собеседника совет, как тебе поступить с ним, как бы он сам решил свою ситуацию.
17. Обещать поддержку, если это не противоречит твоим принципам, интересам дела. 18. Если есть возможность, решить вопрос сразу. Или пообещать, сделать это в кратчайший срок.

**Г. Специальные оперативные приемы.** Перед тем как их применить, следует осознать уязвимые места в позиции собеседника, в его рассуждениях и понять для себя, где находятся «болевы́е точки» собеседника, как личности. Необходимо помнить, что собеседнику всегда должна быть оставлена возможность с достоинством отступить.

1. Повторить самые неразумные слова собеседника как бы с недоумением.
2. Тактично показать, что собеседник излишне резок (сухое, холодное, формальное обращение, увеличение дистанции, подчеркнутая вежливость).
3. Сделать комплимент агрессору.
4. Свести проблему к юмористической или гротескно-сатирической стороне.
5. Проявить по отношению к партнеру более сильную агрессию, чем продемонстрировал он.
6. Сказать собеседнику о негативных сторонах и последствиях конфликтной ситуации для него лично.
7. Показать, что удовлетворение его требованиям может привести к негативным последствиям для людей, мнением которых он дорожит, или отвратить их от него.