

**ЭТИКА
(ПРАВИЛА)
ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ**

| | |
|--|--|
| <p>1^{ОЕ} ПРАВИЛО:</p> <p>Старайтесь непредвзято относиться к инициатору конфликта</p> | <p>Инициатор конфликта (за редким исключением, когда это просто неуживчивый или «склочный» человек) ВСЕГДА имеет личные основания «затевать ссору». Как правило, за его недовольством и претензиями стоит довольно СУЩЕСТВЕННАЯ ДЛЯ НЕГО ПРИЧИНА или личный интерес: что-то его не устраивает.</p> <p>Чтобы конфликт с первого же шага не пошел по «кривому пути», отнестись к инициатору столкновения СПРАВЕДЛИВО и, главное, ТЕРПЕЛИВО: не осуждайте, не отмахивайтесь, не браните, но внимательно и, по возможности, максимально доброжелательно выслушайте человека.</p> |
| <p>2^{ОЕ} ПРАВИЛО:</p> <p>не расширяйте предмет спора</p> | <p>Выявите предмет спора (конкретную причину недовольства партнера).</p> <p>Важно отчетливо и ясно сформулировать, прежде всего, для себя, что не устраивает и раздражает в другом, а затем полно и понятно изложить причину своих претензий собеседнику.</p> <p>Старайтесь сокращать число претензий в одном разговоре.</p> |
| <p>3^{ЬЕ} ПРАВИЛО:</p> <p>выражайте стремление к позитивному решению</p> | <p>Предложите инициатору конфликта самому подсказать позитивный выход или найти его ВМЕСТЕ.</p> <p>Это поможет снизить напряжение разговора и направить его в конструктивное русло.</p> |
| <p>4^{ОЕ} ПРАВИЛО:</p> <p>контролируйте Ваши эмоции</p> | <p>Как правило, высказывания конфликтующих сторон категоричны, запелляционны и требовательны.</p> <p>Обязательное условие спора — МАКСИМАЛЬНО СПОКОЙНЫЙ И РОВНЫЙ ТОН ВЫСКАЗЫВАНИЙ, ТОЧНОСТЬ И ПРОДУМАННОСТЬ СЛОВ.</p> <p>Говорите так, чтобы в голосе и словах не было даже намека на раздражение, гнев и упреки.</p> |
| <p>5^{ОЕ} ПРАВИЛО:</p> <p>соблюдайте такт в споре</p> | <p>Избегайте замечаний и предположений, затрагивающих ЧУВСТВО СОБСТВЕННОГО ДОСТОИНСТВА ВАШЕГО ОППОНЕНТА.</p> <p>Уместно в связи с тоном споров использовать форму обращения на «Вы»: дистанцию можно увеличивать в одностороннем порядке, перейдя на «Вы» в любой обстановке.</p> <p>Дистанция может быть также увеличена за счет ухода от разговоров на какие-либо личные темы.</p> |