

Правила поведения в конфликте:

- Не стремитесь доминировать, во что бы то ни стало.
- Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа.
Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
- Критикуя, чаще улыбайтесь.
- Будьте справедливы и терпимы к людям.
- Не переоценивайте свои способности и возможности и не умаляйте способности и возможности других.
- Умейте вовремя остановиться!

Тактика ведения делового спора:

1. Вступая в дискуссию, постарайтесь начать с комплиментов
2. Соблюдайте чужое персональное пространство
3. Для конструктивного спора главное - спокойствие
4. Помните: только глупцы не меняют своего мнения.
5. Не рубите с плеча, или никогда не говорите «никогда»
6. Во время делового спора старайтесь спорить не с партнером, а с проблемой.
7. В споре не должно оставаться проигравших.

Методы выхода из конфликта:

- найти в себе силы и уклониться от спора или прервать конфликтную ситуацию, выйти из конфликта первым;
- найти авторитетного третьего, кто поможет разобраться в конфликте;
- найти компромисс спорного вопроса;
- подчиниться, принять правила или точку зрения противника;
- понять другого человека и конфликт мягко перевести в переговоры.

Избежать ненужных конфликтов можно, если:

- Не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком.
- Прежде чем сказать о неприятном, создайте благоприятную атмосферу доверия.
- Попробуйте встать на место оппонента, посмотрите на проблему его глазами.
- Не загоняйте другого человека в угол.
- Умейте говорить спокойно и мягко, уверенно и доброжелательно.
- Признавайте достоинство окружающих во весь голос и врагов станет меньше.
- Если чувствуете, что не правы, признайте это сразу!

Качества необходимые для успешного разрешения конфликтов

- ⌘ Умение слышать другого человека
- ⌘ Терпение
- ⌘ Красноречие
- ⌘ Великодушие
- ⌘ Способность поставить себя на место другого
- ⌘ Убедительность
- ⌘ Самообладание
- ⌘ Сдержанность в эмоциях
- ⌘ Выдержка
- ⌘ Юмор
- ⌘ Умение идти на компромисс

10 техник «Как построить гармоничные отношения и жить без конфликтов»

1. Если ты слышишь резкие фразы по отношению к себе, отбрось эмоции в сторону не подключайся к энергии агрессора – попросту игнорируй его.
2. Слышишь откровенное хамство? Уходи или нейтрализуй, разрывая шаблон.
3. Критика по делу? Присоединяйся, говори слова поддержки.
4. Если позволяет ситуация, переходи на комплиментарность.
5. Излишние придирки? Иди в атаку уточняющим открытыми вопросами.
6. Самое главное – добивайся внутреннего спокойствия.
7. И уж, конечно же, никогда не позволяй себя втягивать в "дружбу против кого-то".
8. Демонстрируй уверенность.
9. Повышай самооценку.
10. Работай над собой – и ты сумеешь нейтрализовать любой направленный на себя негатив. И, более того, сможешь получать ежедневное удовольствие от своей работы!

Литература:

- Мириманова М. С. Конфликтология: Учебник для студентов средних педагогических учебных заведений. — 2-е изд., испр. — М.: Издательский центр «Академия», 2004. - 320 с.
- Социология: Энциклопедия /Сост. А.А. Грицанов, В.Л. Абушенко, Г.М. Евелькин, Г.Н. Соколова, О.В. Терещенко. — Мн.: Книжный Дом, 2003. — 312 с.