**Кодекс поведінки в конфлікті**

Дванадцять правил

1.     Дай партнеру "випустити пару”. Доки він роздратований, вам не домовитись. Під час його "вибуху” поводься спокійно, впевнено, але не зверхньо.

2.     Вимагай від партнера спокійно обґрунтувати свої претензії. При цьому скажи, що будеш звертати увагу тільки на факти. Людям властиво плутати факти й емоції. Тому частіше запитуй: "Це факти  чи ваша думка?”Емоції відкидай.

3.     Збивай агресію неочікуваними засобами. Наприклад, спитай поради, згадай минуле, скажи комплімент...(переключи свідомість на щось інше).

4.     Не давай негативних оцінок, а говори про свої почуття. Не кажи: "Ви мене обманюєте”, -  скажи: "Я відчуваю себе обманутим”.

5.     Попроси сформулювати бажаний кінцевий результат. Проблема – це те, що потребує розв’язання. Ставлення  до людини - це фон, на якому її треба розв’язати. Визнач разом з партнером проблему і зосередься на ній.

6.     Запропонуй партнеру висловити свої думки щодо проблемного питання і свої варіанти розв’язання. Не шукай винних, а шукай вихід із ситуації. Не зупиняйся на першому ж варіанті, створи спектр, а потім обирайте кращий. Шукайте варіанти, які влаштовують обидві сторони. Ви обидва повинні стати переможцями.

7.      У будь – якому випадку дай партнеру можливість "зберегти своє обличчя”. Не дозволяй собі відповідати на агресію агресією. Не чіпай особистість партнера.

8.     Відображуй, як луна, зміст висловлювань партнера. Частіше запитуй: "Я правильно зрозумів, що...?”, "Ти хотів сказати...?” Ця тактика не тільки унеможливлює непорозуміння, вона демонструє повагу до людини, що зменшує агресію.

9.     Тримайся "на лезі ножа”, в позиції "на рівних”. Тримайся в позиції  спокійної впевненості, вона втримує партнера від агресії, допомагає обом не "втратити обличчя”.

10.  Не бійсь вибачитись, якщо відчуваєш, що винен. По – перше, це обеззброює  партнера, по – друге, викликає повагу.

11.  Обговори взаємостосунки в майбутньому.

12. Незалежно від результату розв’язання конфліктної ситуації, намагайся не руйнувати взаємостосунки. Вислови свою повагу і добрі наміри, шкодування з приводу виникнення конфліктної ситуації. І якщо ти збережеш стосунки і не даси співрозмовнику "втратити обличчя”, не треба буде шукати нового партнера. Адже знайти нового надійного, неконфліктного друга (подругу, знайомого...) – завдання не з простих.