

### **Ситуация 1**

1. Необходимо добиться взаимной договоренности по вопросу, в котором как правило, столкнулись интересы сторон.

2. Достоинно выдержать конфронтацию, неизбежно возникающую из-за противоречивых интересов, не разрушая при этом отношения.

### **Ситуация 2**

Для того чтобы успешно справиться с конфликтной ситуацией во время переговоров, необходимо задействовать весь свой репертуар поведенческих моделей:

1. Не скрывать проблему. Необходимо обсудить проблему, даже если для всех участников это связано с болезненными переживаниями. Изложив без всяких умолчаний своему оппоненту причины конфликта, а может быть, и свои чувства, вы покажете, что заинтересованы в его улаживании. Но проявите осторожность: насколько бы целесообразным вам ни представлялось обсуждение проблемы и ее причин, можно при этом оскорбить чьи-то чувства. Поэтому подумайте и о том, как вам вынести проблему на обсуждение, никого не обидев.

2. Изменить тему конфликта. Изменив тему, лежащую в основе конфликта. Сформулировать другую, новую проблему. Таким образом мы удивим своего оппонента и отнимете у него главную цель нападения: его аргументы потеряют убедительность, и он будет вынужден выстраивать свою линию поведения по-новому.

3. Создайте впечатление, что есть альтернатива. Спокойно выслушивайте оппонента и демонстрируйте особую заинтересованность, целенаправленно задавая вопросы (например: "А почему Вы, собственно, считаете, что...?"). Создайте впечатление, что у вас есть различные варианты действий. Даже если это не так, у оппонента наверняка возникнет потребность еще раз обдумать собственную позицию.

4. Привлеките возможных союзников. Ссылайтесь на то, что вашу точку зрения определяете не только вы, но и в гораздо большей степени существующие обстоятельства. Так вы привлечете возможных союзников. Если удастся создать у оппонента впечатление, что вы связаны чередой взаимных обязательств, ему будет уже не так легко нападать на вас лично.

5. Умейте отступать. Чтобы не позволить втянуть себя в дальнейшие споры, покиньте "поле боя". Следуйте старой мудрости: "Первым перестает спорить тот, кто умнее" – и медленно начните отступление.

6. Установите личные отношения. Многие конфликты можно было бы уладить, если бы участники согласились выслушать друг друга. Их отношение к проблеме часто определяется различными – а иногда и противоположными – ожиданиями и ценностными представлениями. Для того чтобы успешно погасить этот конфликтный потенциал, необходимо наладить отношения между конфликтующими сторонами.

7. Поддерживайте контакт. Как бы вы ни были разочарованы или рассержены коллегами либо начальником, постарайтесь сохранить существующий между вами контакт.

8. Не давай себя обмануть. Часто хорошие отношения отождествляются с гармонией и согласием. Но даже если люди согласны по всем вопросам, это еще не гарантирует бесконфликтной жизни. Не верьте, если кто-то утверждает, что нет никаких разногласий. Часто бывает, как раз наоборот: чтобы произвести хорошее впечатление, люди не хотят признавать существование различий во мнениях и игнорируют разногласия. Если вы хотите повлиять на течение конфликта, вы должны постараться понять своего оппонента и его точку зрения. Попробуйте сделать так, чтобы ваш разум был в ладу с эмоциями, не путайте деловые и личные отношения.

### **Ситуация 3**

В силу этого принципа не стоит выражать недовольство опоздавшим в любой форме. Например, посмотрев в момент его появления на часы, мы акцентируем внимание на его прегрешении. Шутка на тему опоздания или любое выражение недовольства заставит оправдываться. Все это создает внутренний дискомфорт, результатом которого обычно становится ответная агрессивность: неуступчивость в переговорах, «цепляние» к мелочам и т.п.

### **ЗАДАНИЕ №3**

1. Нет 2. Нет 3. Иногда 4. Нет 5. Иногда 6. Нет 7. Нет 8. Нет 9. Нет 10. Нет 11. Да 12. Нет 13. Нет 14. Нет 15. Нет 16. Нет