

Профилактика конфликтов

При вступлении в конфликт:

- ✓ определите проблемы, относящиеся к ценностной сфере (стоит ли настаивать на своем, значимо ли это?);
- ✓ определите ваши ценностные альтернативы;
- ✓ выберите одну из них, исходя из последствий, которые они влекут за собой;
- ✓ проанализируйте последствия разрешения конфликта (в близкой и дальней перспективе);
- ✓ определите причины возникновения конфликта;
- ✓ проанализируйте взаимоотношение участников до возникновения конфликта;
- ✓ выявите, есть ли лица, заинтересованные в конфликте или его позитивном разрешении;
- ✓ определите свои задачи;
- ✓ выберите способы взаимодействия с оппонентом, не унижающие ни одну из сторон. Мысленно проиграйте как можно больше позитивных

вариантов.

***Возьмите на себя управление разрешением
конфликта:***

- ✓ проявите инициативу в поиске консенсуса:
кто делает первый шаг, тот
и выигрывает. (Если вы чувствуете, что не правы,
признайте это
сразу.);
- ✓ в начале переговоров используйте «Я–
сообщение», «Активное
слушание»;
- ✓ дайте почувствовать своему оппоненту его
значимость;
- ✓ не выдвигайте сразу свои требования и
условия, подчеркните точки
соприкосновения, взаимные интересы;
- ✓ обосновывайте свои доводы, ищите
альтернативу, демонстрируйте
свою заинтересованность человеком и его
проблемами.

Как избежать ненужных конфликтов?

Существует ряд правил:

- ✓ не говорите сразу с взвинченным, возбужденным человеком;
- ✓ создайте благоприятную, доброжелательную атмосферу доверия;
- ✓ попробуйте стать на место оппонента, посмотреть на проблему его

глазами;

- ✓ не скрывайте своего доброго отношения к человеку, выражайте

одобрение его поступков;

- ✓ заставьте себя молчать, когда задевают в мелкой ссоре;

умейте говорить спокойно и мягко, уверенно и доброжелательно;

- ✓ признавайте достоинства окружающих во весь голос, и врагов станет

меньше;

- ✓ если вы чувствуете, что не правы, признайте это сразу.