

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.