

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.