

# Профилактика конфликтов

## *Как избежать ненужных конфликтов?*

*Существует ряд правил:*



- не говорите сразу с взвинченным, возбуждённым 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;
- умеете 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.



## *При вступлении в конфликт:*

- определите проблемы, относящиеся к ценностной сфере (стоит ли настаивать на своём, 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;
- 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.