

Поради щодо ефективного розв'язання конфлікту

- *З'ясуйте, що призвело до конфлікту:* дії іншої сторони або ваше нерозуміння ситуації. Припускайте краще, намагайтеся з'ясувати, що мав на увазі опонент. Ставте правильні і тактовні запитання.
- *Відстоюйте свою позицію, але не тисніть на співрозмовника.* Не вимагайте, щоб людина змінилася. Тиск обмежує можливості обох сторін і не сприяє вирішенню конфлікту.
- *Стежте за тим, що говорите.* Не принижуйте опонента, не узагальнюйте (не використовуйте слова «завжди» і «ніколи»), говоріть про конкретні речі, вирішуйте основну проблему, не чіпляйтеся за дрібниці.
- *Стежте за своїми емоціями,* не ігноруйте їх, але й не дозволяйте їм керувати вашою поведінкою. Говорячи про те, що ви відчуваєте, ви пояснюєте опонентові вашу позицію («Мене дуже засмучує, коли люди порушують свої обіцянки. Будь ласка, краще не обіцяй того, чого не можеш зробити»).

- *Не бійтеся йти на поступки.* Поступка не означає поразку, а дає змогу продовжити діалог. Гнучке і творче ставлення до ситуації —одна з умов управління конфліктом.

Правила попередження конфліктів.

- Навчіться відмовлятися від конфлікту.
- Якщо ви хочете уникати скандалів і сварок, для початку свідомо відмовтеся брати участь у сварках. Цю відмову треба перевести в підсвідомість, тобто вона повинна стати принципом у вашій поведінці, психологічною установкою.
- Не говоріть відразу з напруженою людиною.
- Пам'ятайте, що прямолінійність хороша, але не завжди.
- Перш, ніж казати про неприємне, постарайтеся створити доброзичливу атмосферу, відзначте заслуги людини і його добрі справи.
- Постарайтеся подивитися на проблему очима опонента, стати на його місце.

- Нічого не треба доводити. У будь-яких конфліктах ніхто ніколи і нікому нічого не може довести. Навіть силою. Негативні емоційні впливи блокують здатність розуміти і погоджуватися.
- Перестаньте конфліктувати першим. Якщо так вже вийшло, що ви втратили контроль над собою і не помітили, як вас втягнули в конфлікт, спробуйте зробити єдине - замовчати. Одностороннього конфлікту не буває. Ваше мовчання дозволяє вийти з сварки і припинити її.
- Всіляко уникайте словесної констатації негативного емоційного стану партнера: «Ну, ось поліз у пляшку! ... А чого ти нервуєш, чого злишся? »... Подібні «заспокійливі» слова тільки зміцнюють і підсилюють розвиток конфлікту.
- Не приховуйте доброго ставлення до людей, частіше висловлюйте схвалення своїм товаришам, не скупіться на похвалу.

***Правила поведінки,
виконання яких допомагає не
провокувати конфлікти.***

- Не прагніть домінувати за будь-яку ціну. Будьте принциповими, але не жорстокими. Пам'ятайте, що прямотинність добре, але не завжди.
- Критикуйте, але не критиканствуйте.
- У всьому треба знати міру. Сказати правду теж треба вміти! Будьте незалежні, але не самовпевнені. Не перетворюйте наполегливість на настирливість.
- Будьте справедливі та терпимі до людей. Не переоцінюйте свої здібності та можливості, не зменшуйте здібності і можливості інших.
- Не проявляйте ініціативи там, де її не потребують.
- Реалізуйте себе в творчості, а не в конфліктах.
- Проявляйте витримку, оволодійте уміннями саморегуляції. Пошана до людей, знання правил ведення суперечки, дискусії, правил спілкування допомагають запобігати непотрібним конфліктам.

Пам'ятка

Попередження та ефективне розв'язання конфлікту