

## **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 (те противоречия, которые привели к его возникновению, цели и мотивы участников конфликта);
- проанализируйте взаимоотношение участников конфликта;
- выявите, есть ли лица, заинтересованные в конфликте или его позитивном разрешении;
- определите свои задачи (каков должен быть позитивный результат, удовлетворяющий интересы обеих сторон и улучшающий дело);
- выберите способы взаимодействия с оппонентом, не унижающие ни одну из сторон. Мысленно проиграйте как можно больше позитивных вариантов решения конфликта.

## **Как взять на себя управление разрешения конфликта**

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