

Разрешение конфликта - это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их отношений.

Правила разрешения конфликта

1. Анализ конфликтной ситуации (необходимо подумать и ответить на ряд вопросов):

Кто участвует в конфликте (субъекты конфликта)? Что является главным противоречием, в чем рассогласование? Какова цель вашего оппонента?

Какие положительные черты характерны для вашего оппонента, каковы, на ваш взгляд, его негативные черты? Какова ваша цель в конфликте?

Соотнесите эту цель с вашими жизненными ценностями (стоит ли настаивать на своем, может, это и незначимо для вас?) Определите для себя ценностную альтернативу (что важнее, выиграть в данном конфликте и потерять что-то важное для вас или лучше не настаивать на своем, но сохранить самое значимое для вас в отношениях с этим человеком или в чем-либо другом?)

Если вы решили бороться до конца, то определите методы, какими вы будете решать конфликт. Необходимо помнить, что избранные вами средства должны удовлетворять не только вас, но и оппонента. Определите такие пути разрешения конфликта, которые не будут унижать и оскорблять вашего оппонента, но в определенной степени заинтересуют его, будут ему выгодны без ущемления ваших интересов, проанализируйте последствия разрешения конфликта в близкой и дальней перспективе.

Разрешение конфликта (вы начинаете действовать в соответствии с этими правилами) Берите инициативу разрешения конфликта в свои руки, это дает вам шанс самому определять стратегию и тактику разрешения конфликта и гарантирует победу

1. Используйте «Я — сообщение» (констатация вашего огорчения по поводу возникших противоречий) и «активное слушание» (констатация замеченного вами огорчения оппонента в связи со случившимся спором). Эти способы общения помогают начать доброжелательный разговор с вашим оппонентом.
2. Предлагайте ряд решений конфликта, подчеркивайте вашу заинтересованность в решении, выгодном обеим сторонам.
3. В совместном диалоге ищите компромиссные решения, подчеркивая уважение к личности оппонента.
4. Не высказывайте никаких негативных оценочных суждений в адрес оппонента.
5. Ведите разговор с чувством собственного достоинства, будьте спокойны, уверены в себе, но не заносчивы и самонадеянны.
6. Не торопитесь: доброжелательный диалог с оппонентом обеспечит вам выгодное разрешение конфликта.