



*Рекомендации психологов по управлению
конфликтами*

Рекомендации психологов по управлению конфликтами

- Выясните скрытые и явные причины конфликта, определите, что действительно является предметом разногласий, претензий. Порой сами участники не могут или не решаются чётки сформулировать главную причину конфликта.
- Определите проблему в категориях целей, а не решений, проанализируйте не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.

Рекомендации психологов по управлению конфликтами

- Сконцентрируйте внимание на интересах, а не на *позициях*.

Наша позиция – это то, о чём мы заявляем, на чём настаиваем, наша модель решения.

Наши интересы – это то, что побудило нас принять данное решение. Интересы – это наши желания и заботы. Именно в них – ключ к решению проблемы.

Рекомендации психологов по управлению конфликтами

- Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента. Будьте жестки по отношению к *проблеме* и мягки по отношению к *людям*.
- Справедливо и непредвзято относитесь к инициатору конфликта. Не забывайте, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит достаточно существенная проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.

Рекомендации психологов по управлению конфликтами

- Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.
- Придерживайтесь правила «эмоциональной выдержки». Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте эмоциональное состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в нереалистические.