

## Профилактика конфликтных ситуаций

Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) отсутствие согласия между двумя или более сторонами. С точки зрения сущности отношений любой конфликт есть проявление противоборства, т.е. проявление активного преследующего определенные цели столкновения тенденций, оценок, принципов, взглядов. С позиции межличностных отношений конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровне. Если прожить без конфликтов невозможно, то каждый должен научиться поведению в конфликтной ситуации. Конфликт служит способом выявления и разрешения противоречий, имеющих личную значимость для каждого из предполагаемых участников



### Как избежать конфликтных ситуаций?

1. Очень важно сформировать у себя привычку терпимо и даже с интересом относиться к мнению других людей, даже тогда, когда они противоположны вашему.
2. Избегайте в общении крайних, резких и категоричных оценок.
3. Общаясь с окружающими, старайтесь видеть и опираться на положительное в них.
4. Критиковать можно конкретные поступки и конкретные результаты деятельности человека, а не его личность и работу в целом.
5. Критикуя одного человека, не стоит сравнивать его с другими, лучшими.
6. Фундаментальный принцип конструктивного ведения спора - уважительное отношение к оппоненту.
7. Излишние эмоции представляют главную опасность конструктивному развитию спора.



## В общении с конфликтующими рекомендуется соблюдать несколько важных правил:

- Проявлять выдержку, такт, осторожность.
- Не дать вовлечь себя в конфликт или усугубить его.
- Дать возможность собеседнику выговориться, излить все наболевшее, высказаться до конца. Полностью выслушать другую сторону.
- Не спешить с выводами и обещаниями. Не «рубить сплеча».
- Проверить все факты и заявления.
- Осмыслить ситуацию. Проанализировать причины. Оценить расклад сил.
- Выявить и обсудить все приемлемые варианты конструктивного разрешения проблемы.



## БУДЬТЕ ЗДОРОВЫ

