

Предотвращение конфликтов на рабочем месте

1. Реагируйте на проблему до того, как она переросла в ссору. Если у вас стали появляться проблемы с коллегами, незамедлительно начинайте налаживать отношения. Не ждите, пока все разрешится само собой, иначе ситуация может ухудшиться и перерасти в конфликт.

2. Решайте проблемы лично. Лицом-к-лицу – это разумный способ решения проблем, особенно в сравнении с перепиской. Решайте проблему и все вопросы с глаза на глаз. В электронном общении гораздо проще сказать что-то обидное или оскорбительное.

3. Искореняйте конфликты. Это вполне очевидно. Часто конфликты на рабочем месте неизбежны, особенно, если в коллективе много людей. Ежедневные перепалки, мелкие ссоры и споры по поводу различных вопросов. Вам нужно определить, что важно для вас и вашей работы. Решайте конфликты до того, как они начнут наносить вред вашей работе и рабочей обстановке.

4. Полностью разрешайте разногласия. Не оставляйте проблему. Несмотря на то, что вы сразу же уладили вопрос, вам также стоит убедиться, что вы пришли к удовлетворительному решению. Убедитесь, что вы и ваши коллеги уважаете друг друга и что все довольны итогом.

5. Обратитесь за помощью к третьей стороне. Не бойтесь обратиться в тот или иной отдел за помощью. Иногда третья сторона помогает снять напряжение и делает конфликт менее эмоциональным.

Правила эффективного поведения в конфликте

1. **Остановись! Не торопись реагировать!**
2. **Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию!**
3. **Откажись от установки: "Победа любой ценой!"**
4. **Подумай о последствиях выбора!**
Когда ты очень раздражен, разгневан...

1. **Дай себе минуту на размышление и, что бы ни произошло, не бросайся сразу "в бой".**
2. **Сосчитай до десяти, сконцентрируй внимание на своем дыхании.**
3. **Попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут.**
4. **Если не удастся справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой некоторое время.**



КГБУ СО «КЦСОН
«Тасеевский»

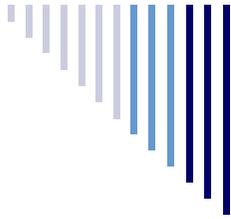
С.Тасеево, ул.Мичурина, 7
8 (391) 6422281



КГБУ СО «КЦСОН
«Тасеевский»

Как вести себя в конфликте





Как вести себя в конфликтной ситуации?

Давайте сразу обозначим то, чего точно делать **не** **СТОИТ**:

- Критиковать человека, личность, а не его поступки или проявления. «Вечно у тебя всё, как у какого-то неудачника.»
- Приписывать человеку причины для его поведения, зачастую низменные или отрицательные. «Я понял: ты сейчас просто хочешь найти оправдания для своих постоянных отлучек!»
- Оценивать состояние, давать характеристику состоянию партнера. «Ты сейчас злишься, это неконструктивно.»
- Демонстрировать своё превосходство, читать мораль. «Но я, как более воспитанный человек, чем собственно вы...»
- Всё, что случилось плохого, приписывать партнеру. Или себе. «Короче! Во всем этом виноват изначально ты!»
- Не учитывать интересы другого человека. «Мне наплевать, что ты там считаешь. Главное — что сейчас происходит между нами!»
- Переходить границу в 5-6 баллов (физическое воздействие). «На, получи!»

- Специально задевать уязвимые и слабые места человека. «Конечно, тебе этого не понять, потому что ты до сих пор так и не дослужился до руководящей должности!»
- Вываливать сразу много претензий, в том числе застарелые обиды. «А кроме того, вы постоянно опаздываете, не здороваетесь с коллегами и вообще когда я с вами ещё первый раз разговаривал, я сразу понял, что вы не впишетесь в наш коллектив!»



Варианты поведения в конфликтных ситуациях:

- Избегание (нежелание вступать в конфронтацию, уход от конфликта).
- Компромисс ("половинчатая" выгода каждой стороны).
- Сотрудничество (учитываются интересы обеих сторон).
- Приспособление одной из сторон к целям и интересам другой.
- Соревнование (выигрывает одна из сторон конфликта).

Великий персидский писатель и мыслитель Саади по этому поводу писал:

Разгневан — потерпи, немного охладев,
Рассудку уступи, смени на милость гнев.
Разбить любой рубин недолго и несложно,
Но вновь соединить осколки невозможно.