Воробьева Е.В. 251-766-355

Приложение 3

**ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

1. Сообщите о том, как вы воспринимаете проблему.

Опишите ситуацию так, как вы ее видите. Спокойно расскажите о своих потребностях, интересах и чувствах. Говорите просто, прямо и вежливо. Употребляйте местоимение "Я" - этим вы дадите другим почувствовать, что вы принимаете на себя ответственность за свои чувства, а не хотите обвинить в них других.

При этом вы можете также описать, что делает другой человек, и сказать, какое влияние оказывает поведение или отношение этого работника на остальных членов коллектива и какие чувства это вызывает у вас.

*Вы можете сказать:*

"Мне необходимо..."

"Когда вы это говорите (делаете), у меня возникает

чувство, что..."

"Я чувствую, что..."

"Меня расстраивает, что..."

"Я думаю, что..."

2. Слушайте и стремитесь понять точку зрения вашего собеседника**.**

Внимательно слушайте другого человека и старайтесь понять его позицию. Затем дайте ему понять, что вы внимательно слушаете и понимаете его точку зрения. Это не значит, что вы должны соглашаться, это означает всего лишь, что вы понимаете, что его мнение и его точка зрения на ситуацию могут отличаться от ваших.

*Вы можете сказать: "Я* понимаю, что..."

*"Я* допускаю, что..."

"Я признаю, что..."

3. Попросите разъяснения, если это необходимо.

Если вы считаете, что проблема освещена неясно, вы можете попросить дополнительной информации по этому вопросу.

*Вы можете сказать:*

"Итак, вы сказали, что..."

"Когда вы сказали..., вы имели в виду, что...?"

"Является ли для вас проблемой...?"

Эти вопросы не подразумевают, что вас хотели ввести в заблуждение или намеревались что-то скрыть. Вы просто должны добраться до сути вопроса, собрать информацию, необходимую для решения сложной проблемы.

Постарайтесь, чтобы интонации и другие аспекты "языка тела" не указывали на критику, раздражение или осуждение, иначе ваш оппонент будет насторожен или настроен против вас.

*4.* Точное определение желаемого результата.

Скажите остальным, что, по вашему мнению, должно произойти, чтобы конфликт разрешился.

*Вы можете сказать:*

*"Я* бы предпочел..."

"Я хочу..."

"Хотелось бы..."

"Я считаю..."

Сказав, чего вы ожидаете от ситуации, вы можете спросить мнение другой стороны. Решение будет хорошим, если вы сможете удовлетворить потребности обеих сторон.