



Рекомендации по урегулированию конфликтов (по Ч. Ликсону «Конфликт. Семь шагов к миру»)

1. «Снимем маски»: участники конфликта должны быть предельно искренны, не скрывать свои истинные мотивы.
2. «Выявляем подлинную проблему»: необходимо выявить реальную причину конфликта, очистить ее от шелухи различных наслоений.
3. «Отказываемся от установки: «Победить любой ценой».
4. «Находим несколько возможных решений». В любом конфликте возможно несколько вариантов решения. Необходимо обсудить все, чтобы было из чего выбирать.
5. «Оцениваем варианты и выбираем лучший». Необходимо выбрать не только самый конструктивный вариант, но и самый приемлемый для всех сторон конфликта.
6. «Говорим так, чтобы нас услышали». Главным инструментом улаживания конфликта является общение сторон. Общаться надо так, чтобы быть услышанными, а также слышать и понимать другого.
7. «Признаем и бережем ценность отношений». Сохранение добрых отношений в решении конфликтов всегда нужно ставить во главу угла.