

Конфликтовать – так честно!

Некоторые приемы разрешения конфликтов

1. Хочу ли я разрешить этот конфликт? *(Будь готов решить проблему)*
2. Вижу ли я все картину или только свой уголок? *(Смотри шире)*
3. Каковы нужды и опасения других? *(Опиши их объективно)*
4. Каким может быть справедливое решение? *(Давайте поговорим об этом)*
5. Варианты решения *(Придумайте как можно больше. Отберите те, которые наиболее соответствуют нуждам всех участников)*
6. Можем ли мы решить это вместе? *(Давайте вести дело на равных)*
7. Что я чувствую? *(Я чересчур эмоционален? Могу ли я: а) посмотреть на факты; б) дать остыть эмоциям; в) поделиться своими чувствами)*
8. Что я хочу изменить? *(Будь честен. Нападай не на личность, а на проблему).*
9. Какие новые возможности открываются передо мной? *(Смотри на плюсы, а не на минусы)*
10. Как бы я чувствовал себя в их шкуре *(Дай знать, что ты понимаешь их)*
11. Нужен ли нам нейтральный посредник? *(Поможет ли это нам лучше понять друг друга и прийти к обоюдоприемлемым решениям?)*
12. Как мы оба можем выиграть? *(Ищите решения, учитывающие нужды участников)*