

ПРАВИЛА ВИХОДУ З КОНФЛІКТУ

- Визнач проблему. Вислови проблему, яка лежить в основі конфлікту, однією фразою.
- Зосередься на проблемі. Зрозумій, у чому суть проблеми, відкинь усе зайве.
- Нападай на проблему, а не на людину. Головне – розв'язати проблему, а не посваритися.
- Слухай з відкритим розумом. Намагайся сприйняти думку іншої людини.
- Шануй почуття іншої людини. Слухай зі співчуттям, зрозумій почуття іншого.
- Відповідай за те, що ти робиш. Перш ніж щось зробити, добре подумай

Конфліктогени – це те, що загострює конфлікт і робить його некерованим. Конфліктогени посилюють емоційне напруження, ображають, викликають бажання захиститися.

Найбільша небезпека полягає в тому, що конфліктоген провокує у відповідь новий конфліктоген, а той у свою чергу – ще один. Кожен наступний конфліктоген діє сильніше від попереднього. Так складається конфліктогенний ескалатор.

Конфліктогени – це слова або дії, які викликають, провокують або підсилюють конфлікт.

Наприклад:

- образа, зневажливе ставлення;
- висміювання;
- хвастання;
- категоричні висловлювання;
- повчання;
- нечесність;
- нещирість;
- порушення правил етикету:
не вітатися;
ігнорувати чиюсь присутність;
перебивати;
- деякі узагальнення:
«ти ніколи...»;
«ти завжди...»;
«я нізащо...»;
«це безнадійно...».