

# Способы предотвращения конфликтов





Большинство людей стремится избегать или каким-то образом улаживать возникающие перед ними конфликтные ситуации. Но, несмотря на это, приложенные усилия зачастую оказываются бесполезными. С чем же это связано, и какие методы являются наиболее эффективными при решении конфликтов?



Меры по предупреждению конфликтов могут предпринять:

1. Люди, которые хотят обезопасить себя и свои интересы от участия в конфликте, а также избежать роли пособника конфликтной ситуации;
2. Люди, которые хотят помочь другим людям и предотвратить возникновение конфликтной ситуации, будучи уверенными в том, что им не придётся принимать непосредственное участие.



# Способы предотвращения конфликтов

## 1. Объективность и уступчивость

В качестве предварительного условия для избежания конфликта не обходим компромисс. Чтобы поменять точку зрения, нужно на событие, чьё-то поведение взглянуть шире, как бы другими глазами. Можно применить и другой приём: например, официанту мысленно поставить себя на место потребителя. Только тогда можно понять другого. Разумеется, при этом надо отказаться от каких-либо притязаний, требований или давления на своего собеседника. Готовность к уступке всегда смягчает конфликт.



## **2. Соблюдение дистанции и самообладание**

Нередко причиной конфликта служит психологическая несовместимость. Бывает, что источник раздражения заложен в самом человеке, в результате чего он становится объектом нападков. Причём несовместимость может быть как взаимной (двусторонней), так и односторонней. Лучший способ преодолеть ее - увеличить дистанцию между участниками конфликта. Так, если официант обнаружит, что за "его" столик сел потребитель, с которым у него ранее сложились конфликтные отношения, то он может попросить метрдотеля предоставить гостю другое место (при согласии последнего) или самому метрдотелю обслужить его.



### **3. Удовлетворённость трудовой деятельностью.**

Необходимо наличие у персонала единой общей цели, его сплочённость и готовность действовать. Способность заинтересовать и тянуть «за собой» начинающих субъектов. Когда имеется чёткая цель, у персонала возникает взаимоподдержка, уважение своих и чужих интересов, и, таким образом происходит надлом в конфликтной ситуации между людьми.



# Заключени

Чтобы предотвратить конфликт,  
необходимо:

1. Проанализировать всю ситуацию!
2. Понять, что не устраивает вас и вашего собеседника
3. Не «разогревать» будущий конфликт, а придти к эффективному пути решения возникшей ситуации



Спасибо за внимание

Белюнова Ирина Алексеевна р-211

