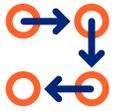


Поддержка **в критических ситуациях**



Управление конфликтами

Очень немногие отношения развиваются без каких-либо конфликтов. Большинство людей время от времени сталкиваются с межличностными разногласиями в самых разных сферах, от семейной жизни до рабочей атмосферы.



Очень немногие отношения развиваются без каких-либо конфликтов. Большинство людей время от времени сталкиваются с межличностными разногласиями в самых разных сферах, от семейной жизни до рабочей атмосферы.

Попытки избежать конфликта или притвориться, что его не существует, иногда могут усугубить ситуацию. Конфликт, который игнорируют, редко разрешается сам по себе, он требует разрешения должным образом.

Напротив, когда мы разрешаем конфликт вдумчиво и разумно, мы больше узнаем о других и о себе.

Конфликт, который игнорируют, редко разрешается сам по себе, он требует разрешения должным образом.



Эффективные способы управления конфликтом

- Относитесь к пониманием к противоположной точке зрения или позиции.
- Сохраняйте спокойствие, уважение и рациональность.
- Работая над поиском решения, отпустите обиды и недовольство.
- Постарайтесь найти точки соприкосновения и области, где возможен компромисс.
- Говорите четко и прямо.
- Будьте активным слушателем. Осознавайте выражаемые «чувства» и произносимые слова.
- Сохраняйте интерес и мотивацию в поиске решения, которое бы устраивало обе стороны.
- Отделяйте чувства от фактов.
- Не делайте негативные предположения о намерениях другого человека.
- Если вы в чем-то не уверены, обратитесь за разъяснениями.

Работая над поиском решения, отпустите обиды и недовольство.



Неэффективные способы управления конфликтом

- Отказываться признать что-то, что важно для другой стороны.
- Демонстрировать агрессивное, конфронтационное и непримиримое поведение.
- Отказываться выслушать новую информацию, относящуюся к конфликту.
- Использовать жесткий подход: либо все делается по-вашему, либо это неправильно.
- Стремиться избегать истинной природы конфликта из-за опасения негативного исхода.
- Предпочитать «выигрыш» или желание быть «правым» поиску решения.

Конфликт зачастую представляют как что-то, что разрешается с помощью вербальных средств. Однако невербальное общение может также оказать важное влияние на управление и разрешение конфликта. Внимание к таким мелочам, как едва уловимые вариации языка тела, выражения лица, жестов, тона и подтекста, может помочь лучше понять не только саму проблему, но и более глубокие и скрытые мотивы, стоящие за ней.

Несмотря на то, что разрешение конфликтов — это серьезная задача, здесь также есть место и чувству юмора. Нотка юмора и легкомыслия в подходящий момент может эффективно снять напряжение, растопить лед и, возможно, даже представить ситуацию в необходимой перспективе.

Урегулирование конфликта может быть сложной задачей как в личных, так и профессиональных отношениях. Однако при наличии правильных инструментов, при спокойном отношении и в отсутствие предубежденности найти решение и сохранить отношения вполне возможно.

Распознавая конфликт потребностей и рассматривая его с сочувствием и пониманием, вы сможете найти творческий подход к решению проблем, создать команду и укрепить отношения.



Поддержка в критических ситуациях, когда она вам нужна

Дополнительные важные ресурсы и информацию по поддержке в критических ситуациях см. здесь: optumeap.com/criticalsupportcenter.



Данная программа не предназначена для оказания экстренной или неотложной медицинской помощи. В чрезвычайных случаях звоните в экстренную службу или обращайтесь в ближайший пункт экстренной помощи. Данная программа не является заменой медицинской помощи, оказываемой врачом или специалистом. По вопросам, связанным с конкретными проблемами со здоровьем, методами лечения и лекарственными препаратами, следует проконсультироваться с врачом. Ввиду возможного конфликта интересов юридические консультации не предоставляются по вопросам, которые могут повлечь судебные иски против компании Optum, ее филиалов и любой организации, в которой заявитель непосредственно или косвенно получает данные услуги (например, работодатель или план медицинского страхования). Данная программа и ее компоненты могут быть недоступны в некоторых регионах. Действуют ограничения на размеры групп. Уточняйте перечень ограничений и исключенных услуг.

Optum® является зарегистрированным товарным знаком компании Optum, Inc. в США и других странах. Все прочие названия брендов и продуктов являются товарными знаками или зарегистрированными знаками или собственностью их соответствующих владельцев. Компания Optum обеспечивает равные возможности трудоустройства.