



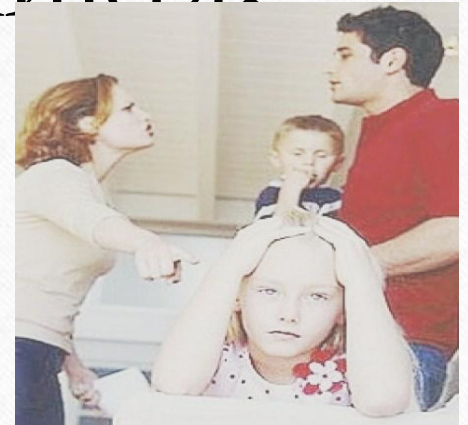
Конфликты и способы их разрешения

Конфликт – это столкновение
противоположных интересов,
целей, позиций, мнений двух или
более людей.

В основе их всегда лежит
отсутствие согласия.

Участники конфликта

- **Оппоненты** – это стороны, которые выступают в противостояние из-за притязаний на объект конфликта:
- **вовлеченные группы;**
- **заинтересованные группы.**

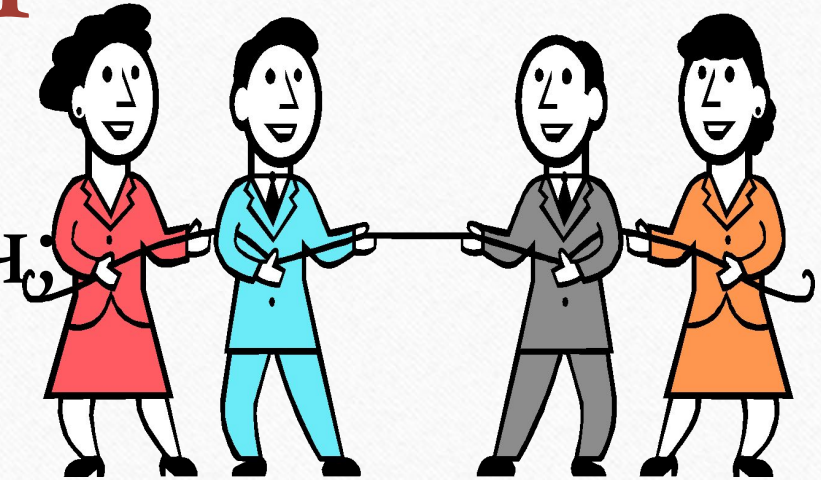


Типы конфликтов

- внутриличностный (Я – Я)
- межличностный (Я – Ты)
- личность – группа (Я – Вы, Мы – Ты)
- межгрупповой (группа–группа, Вы – мы)

Причины конфликта

- Распределение ресурсов;
- Взаимозависимость задач;
- Различия в целях;
- Различия в представлениях и ценностях;
- Различия в манере поведения и жизненном опыте;



Этапы развития конфликта

- Латентный (скрытый)
- Осознанный
- Открытый
- Эскалация (усиление)
- Открытый
- Тупик (время)
- Разрешение

Способы разрешения конфликта



- ✓ Соревнование (Конкуренция)
- ✓ Уклонение (Избегание)
- ✓ Приспособление
- ✓ Компромисс
- ✓ Сотрудничество

Этапы разрешения конфликта:

1. Создать атмосферу сотрудничества;
2. Стремиться к ясности отношений и общения;
3. Признать наличие конфликта;
4. Договориться о процедуре (где, когда и как начнется работа по его преодолению);
5. Очертить конфликт, т.е. определить его в терминах обоюдной проблемы, подлежащей урегулированию;
6. Добиться соглашения;
7. Установить срок решения;
8. Воплотить план в жизнь;
9. Оценить принятое решение.

Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта:

- ✓ Не отвечайте на агрессию агрессией;
- ✓ Не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;
- ✓ Дайте возможность оппоненту высказаться;
- ✓ Старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями;
- ✓ Не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов;
- ✓ Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.