Конфликты и пути их разрешения

Автор работы: Ногтев Виктор Игоревич
Студент 1 курса специальности 31.02.01.
«Лечебное дело»
Преподаватель: Баранова Мария Сергеевна

Понятие разрешения конфликта

Разрешение конфликта – деятельность участников конфликта направленная на устранение конфликтной ситуации и проблемы, которая к нему привела.

Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов, их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.

Способы управления конфликтом

Внутриличностные – умения высказывать свою точку зрения, не вызывая агрессии со стороны оппонента

Структурные – умение распределять обязанности и полномочия в группе или организации, а также разъяснения требований к работе.

Межличностные:

1. Уклонение;
2. Сглаживание;
3. Принуждение;
4. Компромисс;
5. Решение проблем.

Переговоры – использование тактических приёмов для нахождения решения, которое устроит обе стороны

Стадии переговоры

1. **Подготовка к началу переговоров.**

Провести диагностику состояния дел, определить сильные и слабые стороны участников конфликта, спрогнозировать расстановку сил.

2. Первоначальный выбор позиции.

Обычно переговоры начинаются с заявления обеих сторон об их желании желаниях и интересах. При помощи фактов и принципиальной аргументации, стороны пытаются укрепить свои позиции.

3. Поиск взаимоприемлемого решения.

Оппоненты представляют факты, выгодные только им, заявляют о наличии у них всевозможных альтернатив.

4. Завершение переговоров.

Обе стороны приходят к взаимовыгодному решению.