Сущность конфликта

Конфликт- это столкновение противоположно направленных мыслей, целей, взглядов и интересов. (А.В.Петровский)

Конфликт

участники

инцидент

конфликтная ситуация

объект

Типы поведения в конфликте

- 1 тип – агрессор
- 2 тип - жертва

Этапы развития конфликта

- 1 этап - латентный (скрытый)
- 2 этап - воспринимаемого конфликта (создание конфликтной ситуации)
- 3 этап - ощущение конфликта
- 4 этап - явный этап конфликта
- 5 этап - последствия конфликта

Алгоритм

- Определить участников - сделать диагностику ситуации - проверить степень реальности противоречий - определить причину конфликта - выявить истинный предмет конфликта - вычленить активную и пассивную стороны конфликта - выяснить цели - выяснить стадию стадии конфликта - диагностировать степень развития конфликта- овладеть ситуацией - провести переговоры - написать психологический контракт - разработать программу профилактики.

Срочные практические действия:

- - признать наличие конфликта
- - выбрать процедуру
- - перечислить все возможные решения конфликта
- - добиться соглашения
- - установить крайний срок решения проблемы

- **Приемы влияния:** постоянно смотреть в глаза, внимательно слушать без прерывания, периодически демонстрирование открытых ладоней , участие с позиции взрослого и показывать что вы понимаете собеседника

Срочные практические действия:

- - признать наличие конфликта
- - выбрать процедуру
- - перечислить все возможные решения конфликта
- - добиться соглашения
- - установить крайний срок решения проблемы

- Приемы влияния: постоянно смотреть в глаза, внимательно слушать без прерывания, периодически демонстрирование открытых ладоней , участие с позиции взрослого и показывать что вы понимаете собеседника
- Ряд условий: добровольное содействие обеих сторон, корректно отношение ко всем участникам и имидж специалиста по конфликтам.

Правила бесконфликтного общения

1. Развивайте навыки конструктивного общения.

2. Не навязывайте другим свою волю.

3. Уважайте право других людей на личное мнение.

4. Не надо всеми правдами и неправдами убеждать людей принять вашу точку зрения.

5. Цените решения, принятые не только собой, но и другими людьми.

6. Старайтесь уважать и ценить опыт других людей.

Спасибо за внимание!