КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Определение «конфликта»

- ***Конфликт*** — это противостояние конкретных

  людей или социальных групп, стремящихся

  обладать тем, что одинаково высоко ценится

  обеими сторонами.
- ***Конфликт*** — это столкновение, предельное

  обострение противоречий, ситуация, когда одна

Участники конфликта

- **Свидетели** — это люди, наблюдающие за конфликтом со стороны
- **Посредники** — это люди, которые своими действиями пытаются предотвратить, остановить или разрешить конфликт
- **Подстрекатели** - это те, кто подталкивает других участников к конфликту
- **Пособники** — это люди, содействующие развитию конфликта советами, технической помощью или иными способами

Основные стратегии взаимодействия в конфликте

- Избегание (уход)
- Конкуренция (борьба)
- Приспособление
- Сотрудничество
- Компромисс

Как успешно разрешать конфликты

- ***Переговоры*** - это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путём непосредственного обсуждения между собой.

Сильная сторона - всё зависит только от самих сторон — как сам процесс, так и результат непосредственного обсуждения.

Как успешно разрешить конфликт (2)

- ***Медиация*** - в процесс вступает третья сторона — посредник, цель которой помочь первым двум договориться. Выслушивая стороны и помогая их общению, медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решения типа «выигрыш-выигрыш». И хотя медиатор берёт на себя всю ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и её исход.

Как успешно разрешать конфликт (3)

Арбитраж — третья сторона контролирует не только процесс, но и исход конфликта; арбитры решают, что именно сторонам необходимо сделать для разрешения их конфликта, и, обычно наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение.

Для разрешения конфликта

1. Хорошо владеть собой (не поддаваться эмоциям, сохранять спокойствие, включать логику).
2. Дать партнеру высказаться (не перебивая и не комментируя высказывания).
3. Предложить обосновать претензии (не позволять опять переходить на эмоции).
4. Вызвать у партнера положительные эмоции.
5. Найти общие точки понимания проблемы.
6. Найти общую основу (законы, факты, авторитетное мнение).
7. Всегда держаться на равных.
8. В конце обязательно высказать надежду на продолжение сотрудничества.

В любой конфликтной ситуации надо учитывать интересы противной стороны, тогда её проще разрешить.