

# 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.***

