Разрешение конфликтной ситуации.

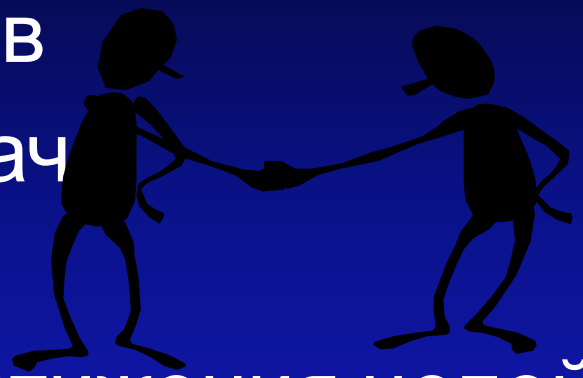
Пригодич М.И.
07-КМ

Понятие конфликта

- **Конфликт (лат. conflictus) — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. Любые организационные изменения, противоречивые ситуации, деловые и личностные отношения между людьми нередко порождают конфликтные ситуации, которые субъективно сопровождаются серьезными психологическими переживаниями.**

Причины конфликтов:

- Распределение ресурсов
- Взаимозависимость задач
- Различия в целях
- Различия в способах достижения целей
- Неудовлетворительные коммуникации
- Различие в психологических особенностях.



Типы конфликтов:

- 1. Внутриличностный конфликт
- 2. Межличностный конфликт
- 3. Межгрупповой
- 4. Между личностью и группой
- 5. Социальный конфликт

Стратегии управления конфликтами:

- Настойчивость (принуждение)
- Уход (уклонение)
- Приспособление (уступчивость)
- Компромисс

Этапы разрешения конфликта:

- 1. Установить действительных участников конфликта.
- 2. Изучить мотивы, цели, особенности характера участников.
- 3.Изучить ранее существовавшие отношения участников до конфликта.
- 4.Определить истинную причину возникновения конфликта.
- 5.Изучить намерения ,представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.

- 6. Выявить отношение к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации. Но заинтересованных в его позитивном разрешении.
- 7.Определить и применить способы разрешения конфликтной ситуации.

Способы разрешения конфликта:

- 1. Если возникает конфликт, то не поддавайтесь эмоциям и не спешите его формировать.
- 2. Анализируя конфликтную ситуацию, ищите причину и не зацикливайтесь на самом факте конфликта.
- 3.Мысленно проиграйте все позитивные и негативные стороны, моменты тех или иных вариантов развития конфликта.
- 4.Конфликт не стремитесь замять, а доведите его до логического конца.
- 5. Не конфликтуйте по пустякам.

Спасибо за внимание!