

# Разрешение конфликтной ситуации.



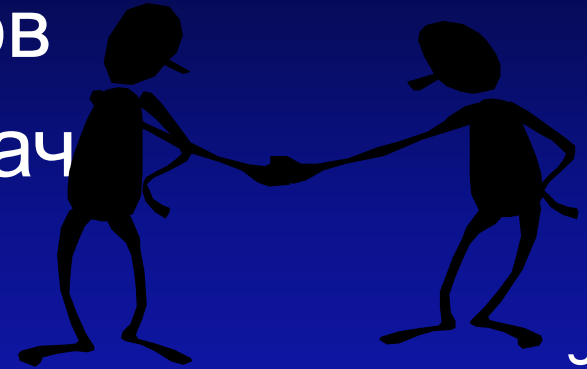
Пригодич М.И.  
07-КМ

# 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 заикливайтесь 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!