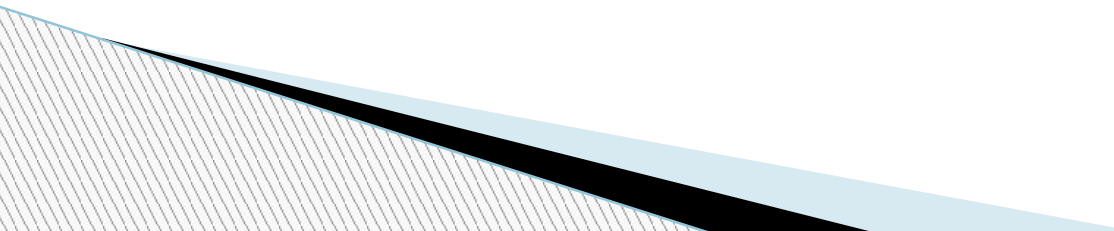


Управление конфликтом



Управление конфликтом

это целенаправленные действия по –

- ✓ устранению причин, породивших конфликт;
 - ✓ коррекции поведения участников конфликта;
 - ✓ поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы.
- 

Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта

1

- Адекватность восприятия конфликта

2

- Открытость и эффективность общения

3

- Создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества

Фактор адекватности восприятия конфликта

Оценка поступков, намерений как «противника», так и своих собственных должна быть достаточно точной, не искажённой личными пристрастиями.

Фактор открытости и эффективности общения

Это готовность к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают своё понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации.

Фактор создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества

С помощью невербальных средств общения участники конфликта показывают открытость к обсуждению проблемы.

Выбор стиля поведения в конфликте

1

- Хочу ли я благоприятного исхода?

2

- Что сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями?

3

- Как бы я себя чувствовал на месте конфликтующей стороны?

Таблица

Краткое описание конфликтной ситуации	Использованный стиль разрешения конфликта	Общая эффективность этого стиля	Результат применения (+ или -)	Другой возможный путь разрешения конфликта