



КОНФЛИКТОЛОГИЯ



конфликт - это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами лиц.

Стадии прохождения конфликта

Предконфликтная (предконфликтная ситуация)

Период, в течение которого **накапливаются противоречия**



Конфликтная (собственно конфликт)

Совокупность определённых действий.
Характеризуется **столкновением** противоборствующих сторон - **инцидент**



Послеконфликтная (стадия разрешения конфликта)

Принимаются **меры для окончательного устранения** противоречий, снятие социально – психологической напряжённости



Типы конфликтов

Внутриличностные

Межгрупповые

Межличностные

Конфликты между
личностью и группой



Причины конфликтов



Р
А
З
Р
Е
Ш
Е
Н
И
Е

К
О
Н
Ф
Л
И
К
Т
О
В

Listen — Выслушай ! Apologize — Извинись!
Solve — Реши проблему! Thanks — Поблагодари





Упражнение "Официант, в моем супе муха"



УПРАЖНЕНИЕ «РАЗГОВОР С ГОСТЕМ»