

Конфликты и пути их решения

Самый ##### способ. Советы от профессионала

Что такое конфликт?



Компоненты конфликта:

- ▶ Противоречие, столкновение позиций.
- ▶ Значимые для человека интересы.
- ▶ Конфликтное поведение



Структура конфликта

- ▶ субъекты конфликта
- ▶ косвенные участники конфликта
- ▶ Объект (предмет) конфликта
- ▶ Выявление основного объекта



Основные виды конфликтов

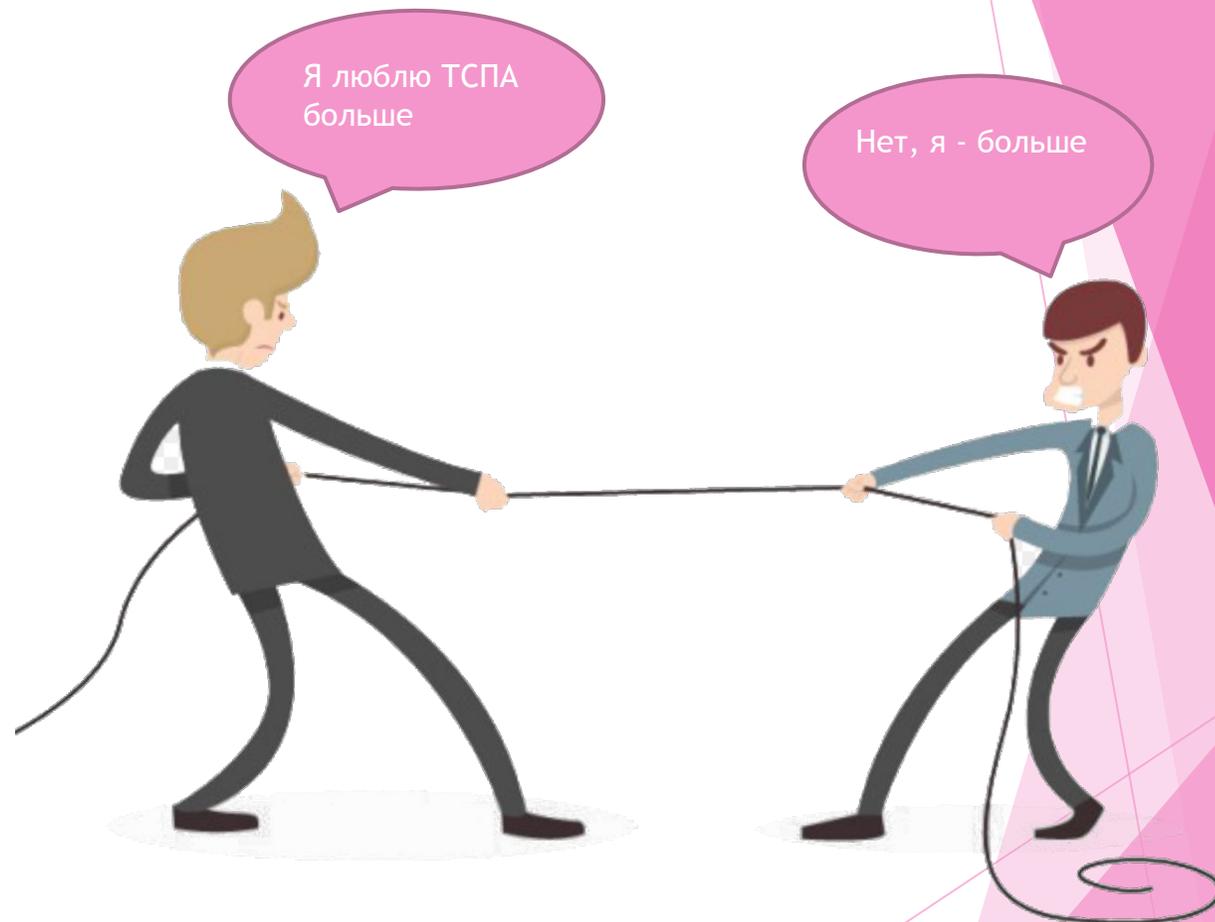
- ▶ Эмоциональный конфликт
- ▶ Ценностный (установки, убеждения, предпочтения) конфликт
- ▶ Культурный конфликт
- ▶ Типологический конфликт
- ▶ Позиционный (интерактивный) конфликт
- ▶ Конфликт интересов
- ▶ Территориальный конфликт (конфликт ограничений интересов и потребностей, территориализм и антитерриториализм)
- ▶ «Сценарный» конфликт



Что ты сказал про
ТСПА!?

Уровни развития конфликта

- ▶ Конфликтные инциденты
- ▶ Открытый конфликт
- ▶ Примирение
- ▶ Компромисс
- ▶ Интегративное решение



Простейший алгоритм решения конфликта

- ▶ Четко определить структуру конфликта
- ▶ Четко сформулировать цель конфликта
- ▶ Сформулировать конкретные требования к оппоненту
- ▶ Определить возможные уступки и зону бескомпромиссности
- ▶ Определить требования и цель противоположной стороны
- ▶ Сформулировать предположения о возможных уступках оппонента и предположительной зоне бескомпромиссности
- ▶ Поиск решения



Компромисс

Признаки компромисса:

- ▶ готовность обсуждать возникшую трудность, готовность услышать потребности оппонента и готовность говорить о своих потребностях
- ▶ желание найти разумное решение и при этом сохранить отношения
- ▶ уважительное отношение к оппоненту
- ▶ готовность обсуждать конфликт на рациональном уровне
- ▶ четкое понимание зоны собственных уступок в данном конфликте и границы этих уступок, за которыми вы будете отстаивать собственные потребности и интересы без компромисса
- ▶ готовность и желание уделить время и силы для взаимного обсуждения конфликтной ситуации.



Спасибо за внимание!

