

КАК УСПЕШНО РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТЫ?



РАСКРОЙТЕ ПОНЯТИЯ

- Конфликт
- Инцидент
- Соперничество
- Компромисс
- Избегание
- Приспособление
- Переговоры

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ

- Перечислите виды конфликтов.
- Структура конфликта.
- Участники конфликта.
- Динамика конфликта.
- Поведение личности в конфликте.
- Особенности конфликтной личности.

ПУТИ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

- Переговоры
- Медиация
- Арбитраж

ДЛЯ КОНСТРУКТИВНОГО РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА НЕОБХОДИМО

- Кто истинный участник конфликта.
- Определение позиций, интересов и рангов сторон
- Понимать суть конфликта, его противоречие.

ДОПОЛНИТЕЛЬНО ОБДУМАТЬ И ОТВЕТИТЬ НА СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:

- Чему может научить конфликт?
- Признаете ли ценности других так же как и свои собственные?
- Готовы ли вы поддерживать равноправные отношения, и быть объективным?
- Готовы ли вы обсуждать разногласия и искать новые пути решения?

ПЕРЕГОВОРЫ

- Решение конфликта путем непосредственного обсуждения проблемы сторонами. И переговоры, и результат полностью зависят от самих сторон.

МЕДИАЦИЯ

- Участие в решении конфликта третьей стороны- медиатора. Он способствует нахождению сторонами решения типа «выигрыш-выигрыш». Медиатор отвечает за процесс ,но оппоненты контролируют предмет дискуссии и ее исход. Итог медиации :соглашение примирение сторон

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ МЕДИАТОРА:

- 1.Выступление сторон.
- 2.Прояснение интересов.
- 3.Формулирование повестки дня.
- 4.Выдвижение предложений
- 5.Выбор решения

АРБИТРАЖ

- Третья сторона контролирует не только процесс, но и исход. Арбитры решают что именно сторонам необходимо сделать и принуждают стороны выполнить данное решение.

УПРАЖНЕНИЕ «ВЗГЛЯД СО СТОРОНЫ»

- Кто виноват в конфликте?
- Кто явился инициатором конфликта?
- На каком этапе его можно было избежать?