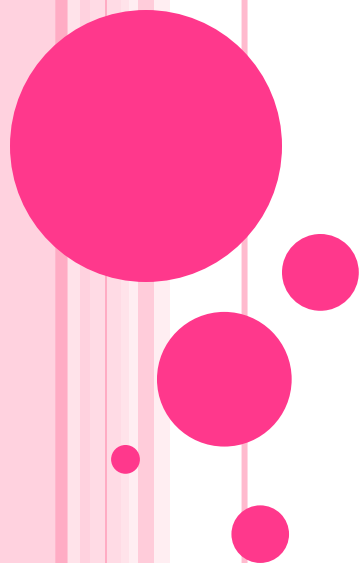


# КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ



# ОПРЕДЕЛЕНИЕ «КОНФЛИКТА»

- ▣ **Конфликт** — это противостояние конкретных людей или социальных групп, стремящихся обладать тем, что одинаково высоко ценится обеими сторонами.
- ▣ **Конфликт** — это столкновение, предельное обострение противоречий, ситуация, когда одна сторона противостоит другой.
- ▣ **Конфликтология** — специальная наука, исследующая содержание, причины, условия, механизмы, закономерности возникновения, протекания, разрешения, регулирования конфликтов.



# ***УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА***

- **Свидетели** — это люди, наблюдающие за конфликтом со стороны
- **Посредники** — это люди, которые своими действиями пытаются предотвратить, остановить или разрешить конфликт
- **Подстрекатели** - это те, кто подталкивает других участников к конфликту
- **Пособники** — это люди, содействующие развитию конфликта советами, технической помощью или иными способами



# *ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В КОНФЛИКТЕ*

- Избегание (уход)
- Конкуренция (борьба)
- Приспособление
- Сотрудничество
- Компромисс



# ***КАК УСПЕШНО РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТЫ***

▣ ***Переговоры*** - это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путём непосредственного обсуждения между собой.

***Сильная сторона*** - всё зависит только от самих сторон — как сам процесс, так и результат непосредственного обсуждения.



# КАК УСПЕШНО РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ (2)

▣ **Медиация** - в процесс вступает третья сторона — посредник, цель которой помочь первым двум договориться. Выслушивая стороны и помогая их общению, медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решения типа «выигрыш-выигрыш». И хотя медиатор берёт на себя всю ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и её исход.



# *КАК УСПЕШНО РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТ (3)*

*Арбитраж* — третья сторона контролирует не только процесс, но и исход конфликта; арбитры решают, что именно сторонам необходимо сделать для разрешения их конфликта, и, обычно наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение.



# *Для РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА*

1. Хорошо владеть собой (не поддаваться эмоциям, сохранять спокойствие, включать логику).
2. Дать партнеру высказаться (не перебивая и не комментируя высказывания).
3. Предложить обосновать претензии (не позволять опять переходить на эмоции).
4. Вызвать у партнера положительные эмоции.
5. Найти общие точки понимания проблемы.
6. Найти общую основу (законы, факты, авторитетное мнение).
7. Всегда держаться на равных.
8. В конце обязательно высказать надежду на продолжение сотрудничества.







***В ЛЮБОЙ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ  
НАДО УЧИТЫВАТЬ ИНТЕРЕСЫ  
ПРОТИВНОЙ СТОРОНЫ, ТОГДА ЕЁ  
ПРОЩЕ РАЗРЕШИТЬ.***

