

# РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

# ПРО ЧТО?

- **КОНФЛИКТ** - отсутствие согласия между сторонами – отдельными личностями или группами лиц, противоборство людей, которые руководствуются противоположными мотивами: идеалами, убеждениями, целями, интересами, потребностями или суждениями.
- **КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ** – совокупность условий и обстоятельств, кратковременное взаимодействие людей на основе противоположных норм, ценностей и интересов, сопровождающееся значительными эмоциональными проявлениями

# Как бывает

- \* 1 фаза — конфликтное острое начало с явным нарушением социально ценных норм и ценностей одним из участников ситуации.
- \* 2 фаза — ответная реакция «соперника», от формы и содержания которой зависит исход ситуации и последствия.
- \* 3 фаза — относительно быстрое и радикальное изменение бытующих норм и ценностей (иногда вплоть до разрушения отдельных норм) в двух различных направлениях — улучшения или ухудшения ранее сложившихся отношений.

# Что делать?

1. Анализ действия.
2. Анализ мотива. Определение возможных причин поступка.
3. Поиск противоречия, которое лежит в основе ситуации.
4. Поиск точки опоры для разрешения противоречия.
5. Поиск стандартных и нестандартных вариантов ее решения.
6. Четкое определение собственной позиции.
7. Обоснование выбора решения.
8. Предварительная оценка возможных + и - последствий данного решения.



# Как делать?

Правило 1. «Два возбужденных человека не в состоянии прийти к согласию»

Правило 2. «Задержка реакции»

Правило 3. «Перевод реакции»

Правило 4. «Рационализация ситуации»

Правило 5. «Парадоксальная реакция»



# Как делать?

1. **ГОВОРИТЕ КОРОТКО.** По возможности 1 слово, произнесите спокойно.
2. **ПИШИТЕ ЗАПИСКИ.** Не повторяйтесь и побольше юмора.
3. **ВЫРАЖАЙТЕ СВОИ ОЖИДАНИЯ И ЧУВСТВА.** Я-сообщения.
4. **ЗАДАВАЙТЕ ЯСНЫЕ ОРИЕНТИРЫ.** Правила и законы не меняются по нашей прихоти.
5. **РЕШАЙТЕ ПРОБЛЕМУ ВМЕСТЕ.** – эмоции, + время
6. **ДОБИВАЙТЕСЬ СОБЛЮДЕНИЯ УГОВОРА.** От слов к делу. Избегайте угроз и наказаний.