

## «Конфликты. Способы разрешения конфликтных ситуаций»

**КОНФЛИКТ** — это процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух или более сторон в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из участников.

Для возникновения конфликта необходимо наличие ряда факторов: наличие проблемы (противоречия), конфликтной ситуации, участников конфликта и инцидента

**КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ** — это ситуация скрытого или явного противоборства сторон.

Разрешение конфликта – это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их отношений.

Разрешить конфликт – это значит найти решение, приемлемое для обеих конфликтующих сторон

Виды выхода из конфликта:

*Первый* — уход от разрешения возникшего противоречия, когда одна из сторон, к которой предъявлено «обвинение», переводит тему разговора в другое русло. При этом «обвиняемый» ссылается на недостаток времени, несвоевременность спора, и «оставляет поле брани».

*Второй* вариант исхода — сглаживание, когда одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но только в данный момент.

*Третий* тип — компромисс. Под ним понимается открытое обсуждение мнений, направленных на поиск наиболее удобного для обеих сторон решения. Компромисс при соблюдении правил поведения в конфликте действительно снимает напряженность или помогает найти оптимальное решение.

*Четвертый* вариант — неблагоприятный и малопродуктивный исход конфликта, когда никто из участников не принимает во внимание позицию другого. Он обычно возникает, когда одна из сторон накопила достаточно мелких обид, собралась с силами и выдвинула сильнейшие аргументы, которые не сможет снять другая сторона. Единственным положительным моментом конфронтации является то, что экстремальность ситуации позволяет партнерам лучше увидеть сильные и слабые стороны, понять запросы и интересы друг друга.

*Пятый* вариант — самый неблагоприятный — принуждение. Это тактика прямолинейного навязывания того варианта исхода противоречия, который устраивает его инициатора.