

• **ЕДИНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ДЕНЬ**

**Учимся предотвращать и
разрешать конфликты.**



Конфликт - это ситуация, в которой две или более стороны не уступают друг другу и не могут найти общее решение.



- **Конфликтная ситуация** – скрытое или явное противоборство сторон.
- **Инцидент** – действие или совокупность действий участников конфликта, провоцирующих начало борьбы между ними.



Как возникает конфликт:

- Участники конфликта
- Конфликтная ситуация
- КОНФЛИКТ**
- Инцидент



Виды конфликтов:

Конфликты

```
graph TD; A[Конфликты] --> B[Внутриличностны]; A --> C[Межличностны]; A --> D[Межгрупповы];
```

Внутриличностны

е

Межгрупповы

е

Межличностны

е

Типы решения конфликта:

- **Деструктивное решение** – решение, итогом которого является неудовлетворение участников конфликта и разрушение их отношений.
- **Конструктивное решение** – решение направленное на удовлетворение интересов всех участников конфликта.

**Других не зли и сам не злись.
Мы гости в этом бренном мире.
И если что не так - смирись,
Будь умнее улыбнись,
Холодной думай головой,
Ведь в мире все закономерно:
Зло, излученное тобой,
К тебе вернется непременно...**

**Персидский ученый, философ и поэт:
Омар Хайям**



5 шагов решения конфликта



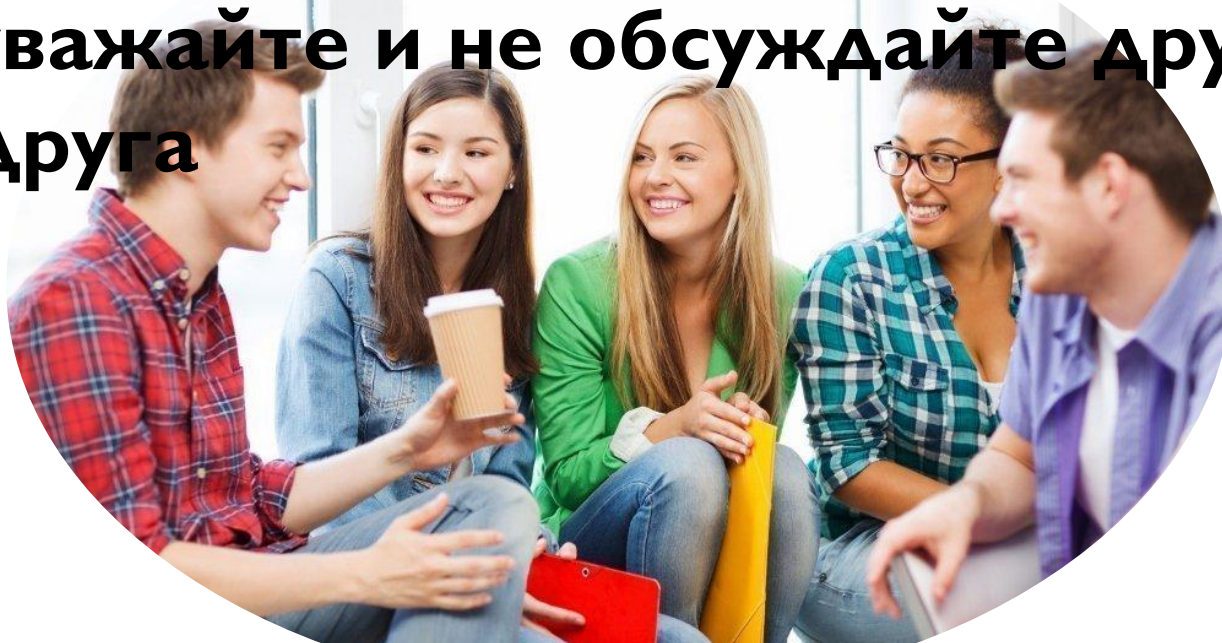
Шаг 1.

Контролирование эмоций.



● Шаг 2. Установите правила:

- не перебивайте друг друга;
- выслушайте мнение друг друга внимательно;
- не сердитесь, даже если вы не согласны с мнением;
- уважайте и не обсуждайте друг друга



Шаг 3. Выяснение позиций.

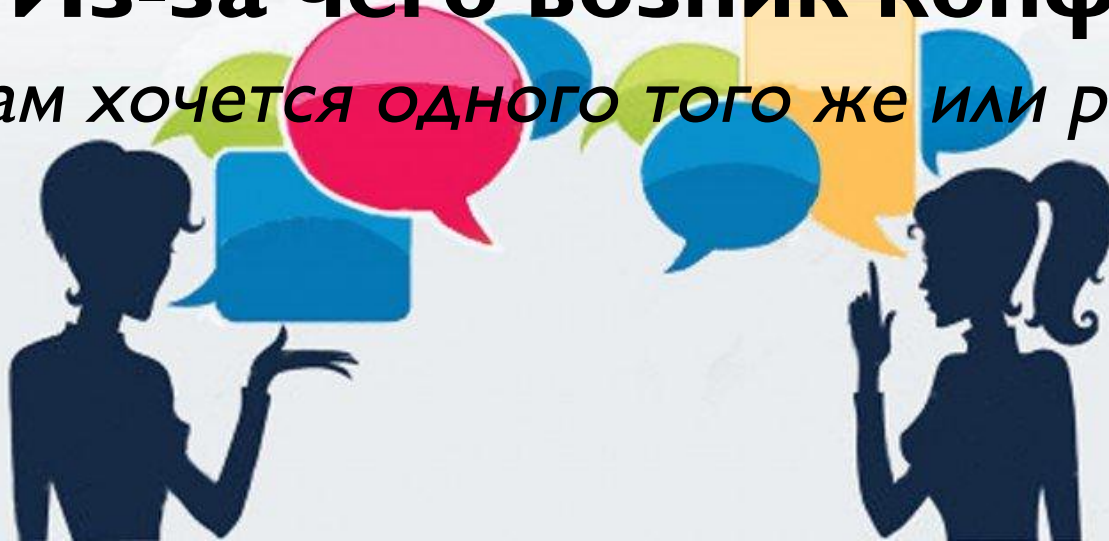
Задайте вопросы:

А) Что привело к Конфликту?

- *Чего, я так хочу, что это привело к конфликту?*
- *Чего хочет человек, с которым у меня конфликт?*

Б) Из-за чего возник конфликт?

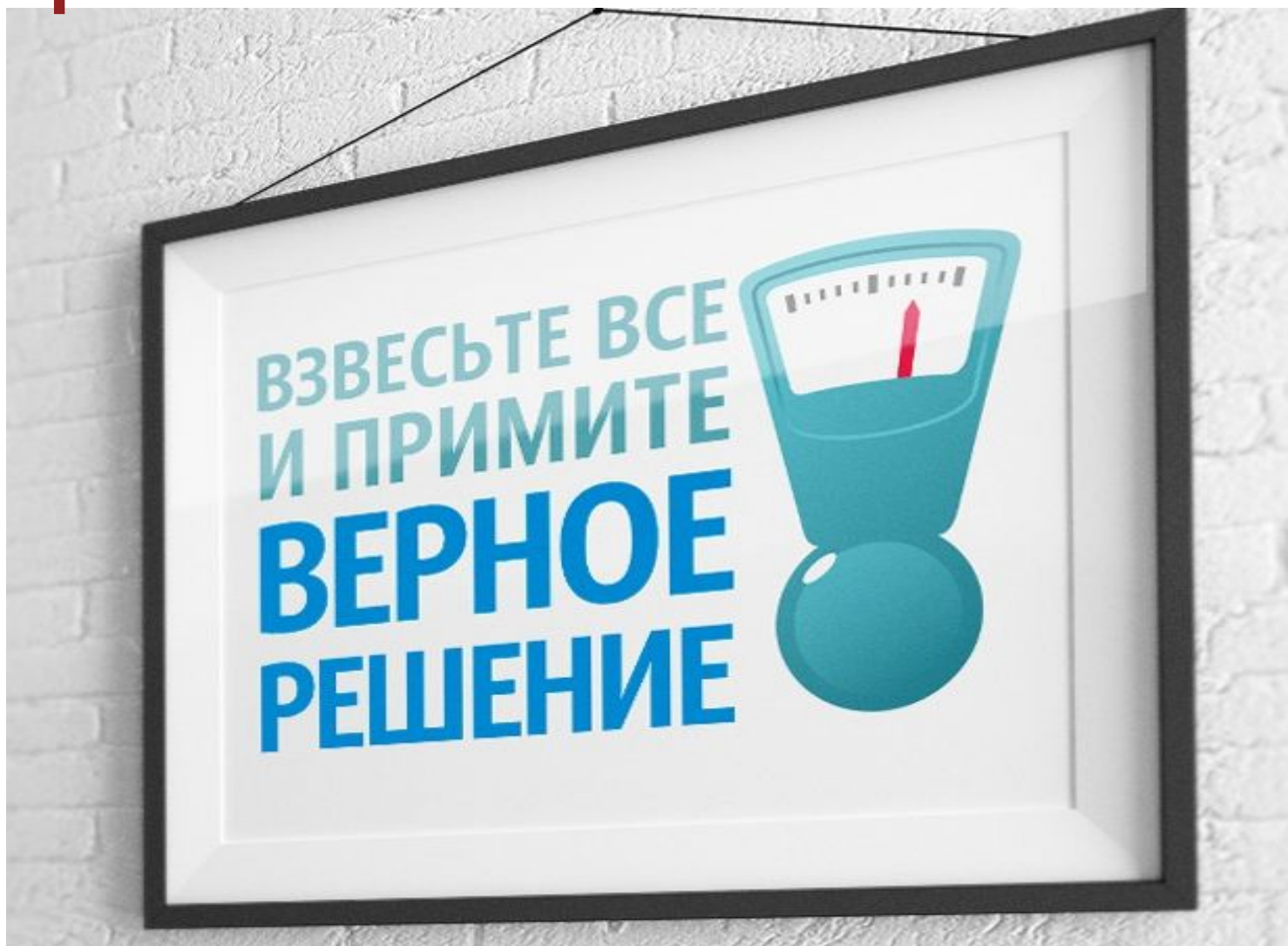
- *Нам хочется одного того же или разного?*



Шаг 4. Разработайте максимальное количество качественных решений.



Шаг 5. Принятие конструктивного решения.



МЕТОД ПЯТИ ПАЛЬЦЕВ в разрешении конфликта



Мизинец - МЫСЛИ, объективная информация.

Что я ЗНАЮ о предмете конфликта? За что бьемся?

Безымянный - БОЛЬ, чувства.

Что нас обоих ЗАДЕВАЕТ в конфликте?

Средний - СХОДСТВО.

В чем мы ПОХОЖИ с моим оппонентом?

Указательный - УРОК, ВЫВОДЫ ИЗ СИТУАЦИИ.

*Чему меня УЧИТ ситуация?
Что мне надо понять*

Большой - БУДУЩЕЕ, перспектива.

Что я сделаю в ближайшем будущем? Мои действия?

**Главное условие взаимная
выгода!**

