

**Тема :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





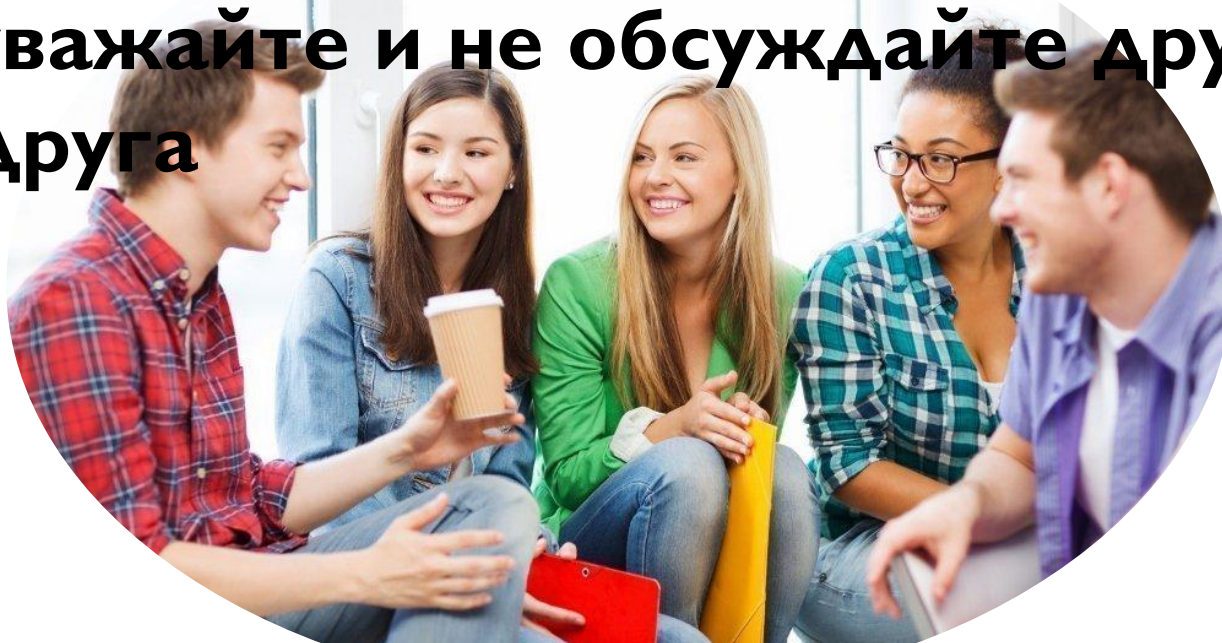
**Шаг 1.**

**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.

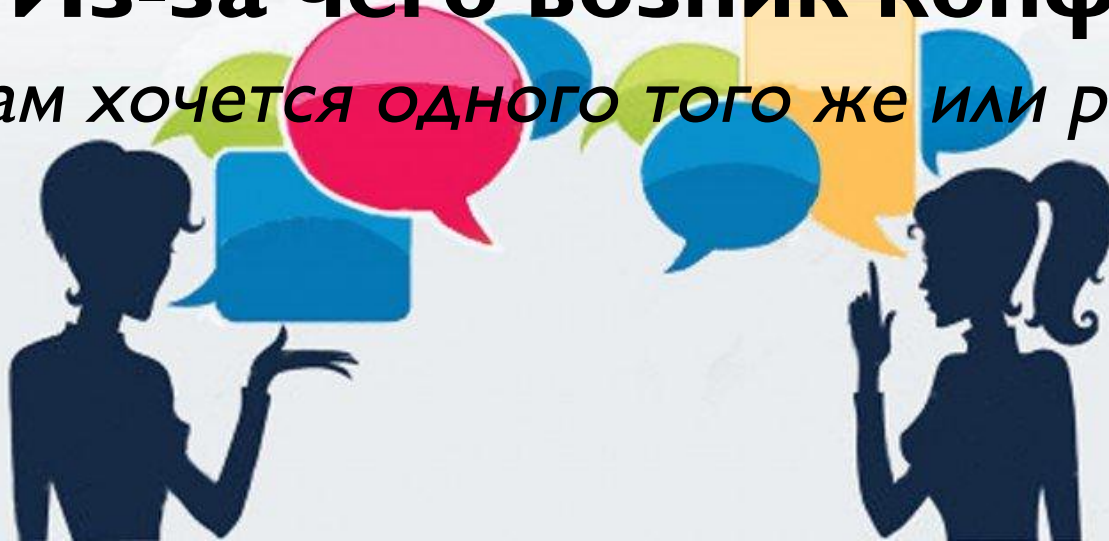
Задайте вопросы:

### **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?**

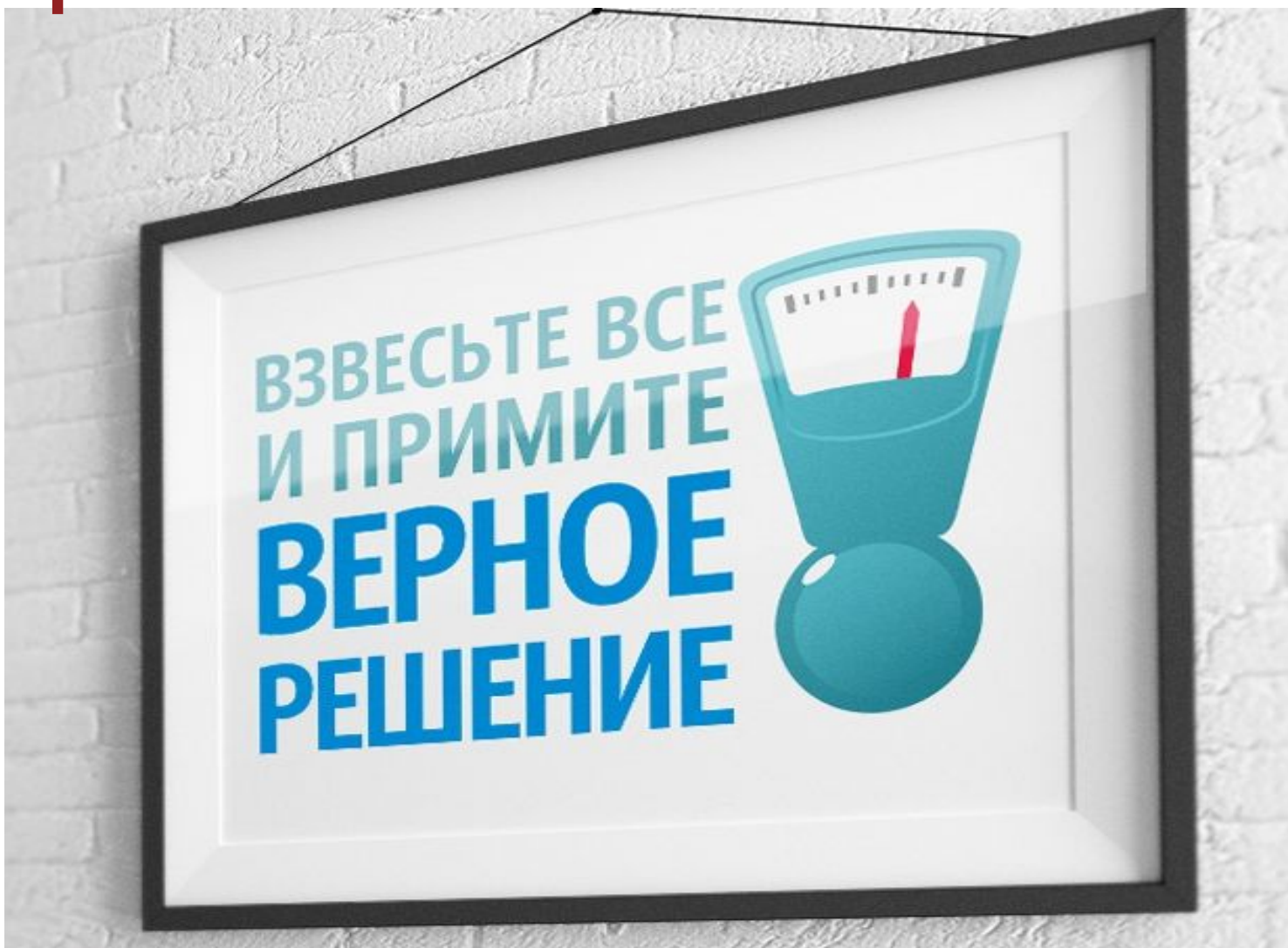
- *Нам хочется одного того же или разного?*



**Шаг 4. Разработайте максимальное количество качественных решений.**



## Шаг 5. Принятие конструктивного решения.



**Главное условие взаимная  
выгода!**

