

### **Сущность конфликта.**

Конфликт – это резкое обострение противоречий и столкновение двух или более участников в процессе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон. В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, противоположные цели и средства их достижения, либо несовпадение интересов.

Динамика конфликта изменчива и может то усиливаться, то затухать.

### **Психологи выделяют следующие пять типов стратегий поведения в конфликтных ситуациях:**

1. приспособление
2. компромисс
3. сотрудничество
4. игнорирование
5. соперничество.

### **Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов.**

Для того, чтобы прогнозировать конфликтную ситуацию и конфликт, необходимо знать и уметь определять:

1. Кто потенциальные участники возможной конфликтной ситуации и способны ли они спровоцировать инцидент?
2. Имеется ли проблема?
3. Назревает ли и в каком направлении развивается конфликтная ситуация по разрешению проблемы?
4. Какова вероятность возникновения инцидента?

### **Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов.**

Конфликт, как и болезнь, легче предупредить, чем лечить. Средств для предупреждения конфликтных ситуаций и конфликтов довольно много. Рассмотрим некоторые из них:

1. предупреждение развития конфликтной ситуации на ранних стадиях
2. здоровый нравственно-психологический климат
3. личный пример руководителя фирмы
4. сохранять эмоциональную стабильность
5. недопущение при деловом общении спора
6. умение слушать собеседника.

### **В процессе развития конфликтной ситуации обычно выделяются четыре более или менее выраженных стадии:**

1. характеризуется появлением проблемы, интересующей двух или нескольких человек, но получающей различную трактовку со стороны отдельных сотрудников
2. усиливается встречный критичный анализ действий, высказываний, поступков, черт характера
3. противостоящие стороны вырабатывают стратегию действий в ситуации, которая оценивается одной, а чаще обеими сторонами как «непримиримая»
4. стороны осуществляют активный поиск фактов, доводов, «подтверждающих» правильность и объективность оценки ошибочных позиций или безнравственного поведения другой стороны.

### **Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.**

1. установить действительных участников конфликтной ситуации
2. изучить, насколько это возможно, мотивы, цели, способности, особенности характера
3. изучить существовавшие ранее до конфликтной ситуации межличностные отношения участников конфликта
4. определить истинную причину возникновения конфликта
5. изучить намерения, представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта
6. выявить отношение к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованных в его позитивном решении
7. определить и применить способы разрешения конфликтной ситуации.