Конфликты бывают

1. Между личностью и группой
2. Межгрупповые
3. Внутриличностный

Внутриличностный конфликт

1. Хочу и хочу
2. Хочу и могу
3. Хочу и надо

Иерархические, ресурсные, религиозные конфликты.

Фазы конфликта –

1. Конфронтационная
2. Военный
3. Компромиссная
4. Управленческая

Управлять конфликтом – обеспечивать максимальную возможность контролировать конфликт.

В современной литературе по конфликтологии, принято под профилактикой принимать работу по созданию социальных условий, обеспечивающих случаи возникновения конфликта.

Ошибки разрешения конфликтов

1. Запаздывание принятия мер
2. Попытка разрешить конфликт без выяснения его истинных причин
3. Применение только силы, карательных мер по урегулированию или наоборот
4. Шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его спецификации
5. Попытка с помощью политической интриги разыгрывать свою собственную карту для себя.

В основе ошибок лежит как правило неверное построение типологии конфликтов, что является следствием некорректности используемых определений.

Как вести себя в конфликте:

1. Дать оппоненту полностью высказаться
2. Проявлять интерес
3. Попытаться понять человека
4. Дать возможность сохранить лицо
5. Предлагать компромиссное решение
6. Искать точки соприкосновения
7. Вести разговор деловым образом
8. Спокойный разговор