

# Конфликт в организации

Выполнила: Подкидышева Е. 401 ПВ

- Конфликт (лат. *conflictus* - столкновение) - столкновение противоположнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

- конфликтогены - слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть - приводящие к конфликту непосредственно.

- Эскалация конфликтогенов - на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех ВОЗМОЖНЫХ.

# Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма.

- Необходимо твердо помнить, что *всякое наше неосторожное высказывание* в силу эскалации конфликтогенов *может привести к конфликту*
- Необходимо *проявлять эмпатию к собеседнику* (представьте, как отзовутся в его душе ваши слова, действия).

- Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют **функциональными (конструктивными)**.
- Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют **дисфункциональными (деструктивными)**.

- **Реалистические** конфликты вызваны неудовлетворением определённых требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.
- **Нереалистические** конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.



- **Внутриличностный конфликт** - состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы.

- **Межличностный конфликт** - трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

# Основные причины конфликтов в организациях:

- **Распределение ресурсов.**
- **Взаимозависимость задач.**
- **Различия в целях.**
- **Различия в способах достижения целей.**
- **Неудовлетворительные коммуникации.**
- **Различия в психологических особенностях.**

# Конфликтная личность — демонстративный тип.

- 1. Хочет быть в центре внимания.
- 2. Любит хорошо выглядеть в глазах других.
- 3. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся.
- 4. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью.
- 5. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям.
- 6. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное.
- 7. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и **слабо** воплощает его в жизнь.
- 8. Кропотливой систематической работы избегает.
- 9. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.
- 10. Часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым.

# Конфликтная личность — ригидный тип.

- 1. Подозрителен.
- 2. Обладает завышенной самооценкой.
- 3. Постоянно требуется подтверждение собственной значимости.
- 4. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств.
- 5. Прямолинеен и негибок.
- 6. С большим трудом принимает **точку** зрения окружающих, **не** очень считается с их мнением.
- 7. Выражение почтения со стороны **окружающих воспринимает как** должное.
- 8. Выражение недоброжелательства **со** стороны окружающих воспринимается им как обида.
- 9. Мало критичен по отношению к своим поступкам. 10. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен **по отношению к** мнимым или действительным несправедливостям.

# Конфликтная личность — неуправляемый тип.

- 1. Импульсивен, недостаточно контролирует себя.
- 2. Поведение такого человека плохо предсказуемо.
- 3. Ведет себя вызывающе, агрессивно.
- 4. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы.
- 5. Характерен высокий уровень притязаний.
- 6. Несамокритичен.
- 7. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других.
- 8. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь.
- 9. Недостаточно развита способность соотносить **свои** поступки с целями и обстоятельствами.
  - 10. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее.

# Конфликтная личность — сверхточный тип.

- 1. Скрупулезно относится к работе.
- 2. Предъявляет повышенные требования к себе.
- 3. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми работает, кажется, что к ним придираются.
- 4. Обладает повышенной тревожностью.
- 5. Чрезмерно чувствителен к деталям.
- 6. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих.
- 7. Иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели.
- 8. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.п).
- 9. Сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях. 10. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

# Конфликтная личность - бесконфликтный тип.

- 1. Неустойчив в оценках и мнениях.
- 2. Обладает легкой внушаемостью.
- 3. Внутренне противоречив.
- 4. Характерна некоторая непоследовательность поведения.
- 5. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях.
- 6. Недостаточно хорошо видит перспективу.
- 7. Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров.
- 8. Излишне стремится к компромиссу.
- 9. Не обладает достаточной силой воли.
- 10. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.



# Функциональные последствия конфликтов

- 1. Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.
- 2. Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
- 3. Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем.
- 4. Эффективное разрешение конфликтов между руководителем и подчиненными разрушает так называемый "синдром покорности" — страх открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения старших по должности.
- 5. Улучшаются отношения между людьми.
- 6. Люди перестают рассматривать наличие разногласий как "зло", всегда приводящее к дурным последствиям.

# Дисфункциональные последствия конфликтов

- 1. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.
- 2. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
- 3. Представление о противоположной стороне как о "враге", о своей позиции - как об исключительно положительной, о позиции оппонента - только как об отрицательной.
- 4. Сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач.
- 5. Убеждение, что "победа" в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.
- 6. Чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров.

# Способы управления конфликтами

- Четкая формулировка требований
- Использование координирующих механизмов
- Становление общих целей, формирование общих ценностей.
- Система поощрений

# . Методы преодоления конфликтов

- 1. *Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречия.*
- 2. *Разрешение конфликта с учетом его целей.*
- 3. *Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний.*
- 4. *Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников.*
- 5. *Разрешение конфликта с учетом его динамики*

# Выводы

- В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер.

# Выводы

- Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то они функциональны. Если препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений, то они дисфункциональны. Так что нужно не раз и навсегда уничтожить все условия для возникновения конфликтов, а научиться правильно ими управлять. Для этого надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные последствия.

- Спасибо за внимание!