



Работу выполнил:
Костенко Валентин
Группа 3312

Конфликты в коллективе.

Основные виды конфликтов. Их причины и ошибки.

Тип конфликта	Горизонтальные конфликты	Вертикальные конфликты - снизу вверх	Вертикальные конфликты - сверху вниз
1. Препятствие достижению основных целей совместной трудовой деятельности	Действия одного препятствуют успешной деятельности другого Организационный конфликт	Руководитель не обеспечивает возможности успешного достижения цели деятельности подчиненным	Подчиненный не обеспечивает руководителю возможности выполнения основной цели его деятельности
2. Препятствие достижению личных целей совместной трудовой деятельности	Действия одного препятствуют достижению личных целей другим Организационный конфликт	Руководитель не обеспечивает подчиненному возможности достижения его личных целей	Подчиненный создает препятствия для достижения руководителем его личных целей
3. Противоречие действий принятым нормам	Конфликт поведения и норм в группе	Противоречие деятельности руководителя, его стиля работы ожиданиям подчиненных	Противоречие деятельности подчиненного как носителя определенной социальной роли ожиданиям руководителя
4. Личные конфликты	Личная несовместимость	Лидеры и авторитеты коллектива не оправдывают ожиданий последователей	Члены коллектива не оправдывают ожиданий его лидеров и авторитетов

Основные ошибочные типы поведения в конфликте.

- Лозунг практиков: «Лучшая защита – нападение»
- Лозунг собеседников: «Лучше плохой мир, чем хорошая война»
- Лозунг мыслителей: «Пускай думает, что он победил»

"Собеседники" не способны на длительное противостояние.

"Мыслитель" выстраивает в уме сложную систему доказательств собственной правоты и неправоты своего оппонента.

"Практик", в силу "действенности" своих побуждений, мотивов, потребностей, склонен недооценивать последствия конфликтов, менее восприимчив к мелким недомолвкам.

Виды выхода из конфликта

- **Первый вариант** - уход от разрешения возникшего противоречия, когда одна из сторон, к которой предъявлено "обвинение", переводит тему разговора в другое русло.
- **Второй вариант** исхода - сглаживание, когда одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но только в данный момент.
- **Третий вариант** – компромисс.
- **Четвертый вариант** - неблагоприятный и малопродуктивный исход конфликта, когда никто из участников не принимает во внимание позицию другого.
- **Пятый вариант** - самый неблагоприятный - принуждение.



План разрешения споров

- Развитие конструктивного спора должно иметь три четкие и последовательные фазы:
 - 1 фаза** - вводная. "Пострадавший" должен сказать, что хочет спросить. Например: «Я хочу выяснить то-то и то-то, почему вы поступили так-то и не сделали того-то?»
 - 2 фаза** - средняя (собственно спор). Говорите о сути дела, а не вокруг да около. Обязательно отреагируйте на высказанное недоразумение, критику. Изложите свое мнение конкретно и четко.
 - 3 фаза** - заключительная, когда принимается решение по вопросу, вызвавшему противоречие. Признайте свою ошибку или докажите обратное. Найдите у другого что-нибудь приятное, положительно его характеризующее.

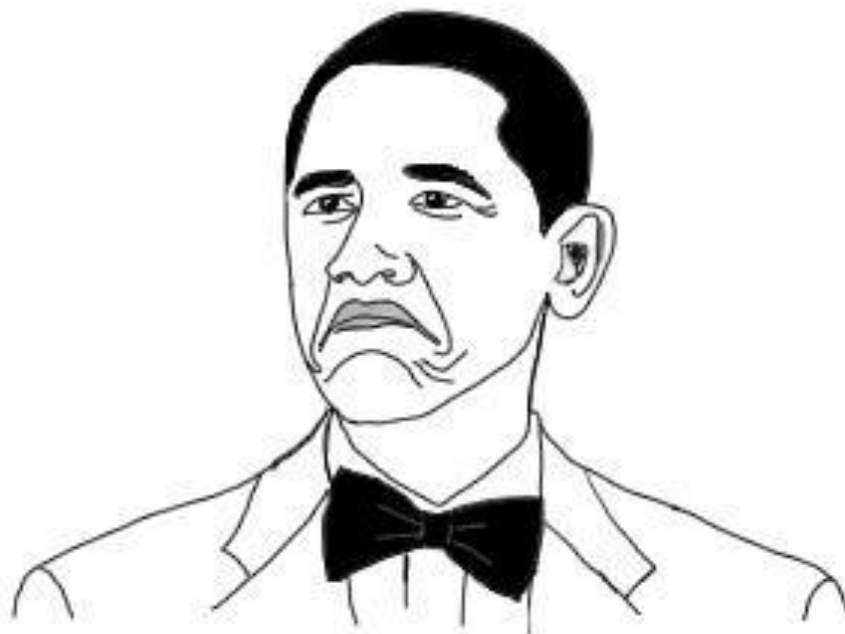


Заключение.

- Тот, кто первым скамандует себе: "Стоп! Никакой грубости и бестактности!", тот предотвращает ссору. Это называется "взять себя в руки". Мастеру часто приходится сталкиваться с подобной ситуацией
- Разобраться в причинах и источниках конфликта любому человеку может помочь совет старшего, более опытного товарища, вышестоящего руководителя. Но главное, не спешить объективировать конфликт, предать его гласности или публичной оценке. Этим можно только обидеть человека.
- Лучше видеть добрые намерения в каждой из конфликтующих сторон. Если же видеть их только с одной стороны, то другая будет обречена на роль ябедника.



Спасибо за внимание!



NOT BAD