

ГБПОУ города Москвы «Спортивно-педагогический колледж»  
Департамента спорта и туризма города Москвы

# «Предотвращение и разрешение конфликтов в деловом общении»

Выполнил: преподаватель  
информатики  
Макеева Е.С.

Москва 2017

# Содержание



الله Введение

الله Понятие и сущность конфликта

الله Типы конфликтов

الله Конфликтогены

الله Природа конфликтов в организации

الله Признаки и структура конфликтов

الله Стадии протекания и формы конфликтов

الله Типология конфликтов

الله Основные причины возникновения конфликтов

الله Последствия конфликта

الله Управление конфликтом

الله Методы разрешения конфликта

الله Межличностные стили разрешения конфликта

الله Ликвидация конфликтной ситуации

الله Типы личности

الله Структурные и межличностные методы

урегулирования конфликтов

الله Разработка мероприятий по снижению уровня

конфликтности и эффективному управлению

конфликтом

الله Заключение

الله Список литературы



# Введение



В современном обществе, в условиях когда ежедневно увеличивается «скорость жизни», когда стрессы знакомы почти любому не понаслышке, когда каждый к чему-то стремится и чего-то боится, проблемы поставленные конфликтологией – предотвращение, анализ, прекращение конфликтов – стали особенно актуальны. Я не говорю о том, что раньше конфликтов не было. Они были всегда, ведь для того чтобы развиваться, человеку всегда приходилось быть чем-то недовольным и бороться с этим. Но в настоящее время в связи с возрастающим стремлением к экономическому благосостоянию, работодатели всё чаще думают о условиях труда (в том числе о социально-психологическом климате), в которых работают люди, приносящие им прибыль. Появляются новые науки, развиваются отдельные направления старых. Так, в конфликтологии всё больше внимания уделяется вопросам трудовых конфликтов.

# Понятие и сущность конфликта



*Конфликты возникают практически во всех сферах человеческой жизни.*

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

*Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены - слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть - приводящие к конфликту непосредственно.*



# Типы конфликтов

## Внутриличностный -

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

Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства .



## Межличностный -

трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Многие руководители считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом.

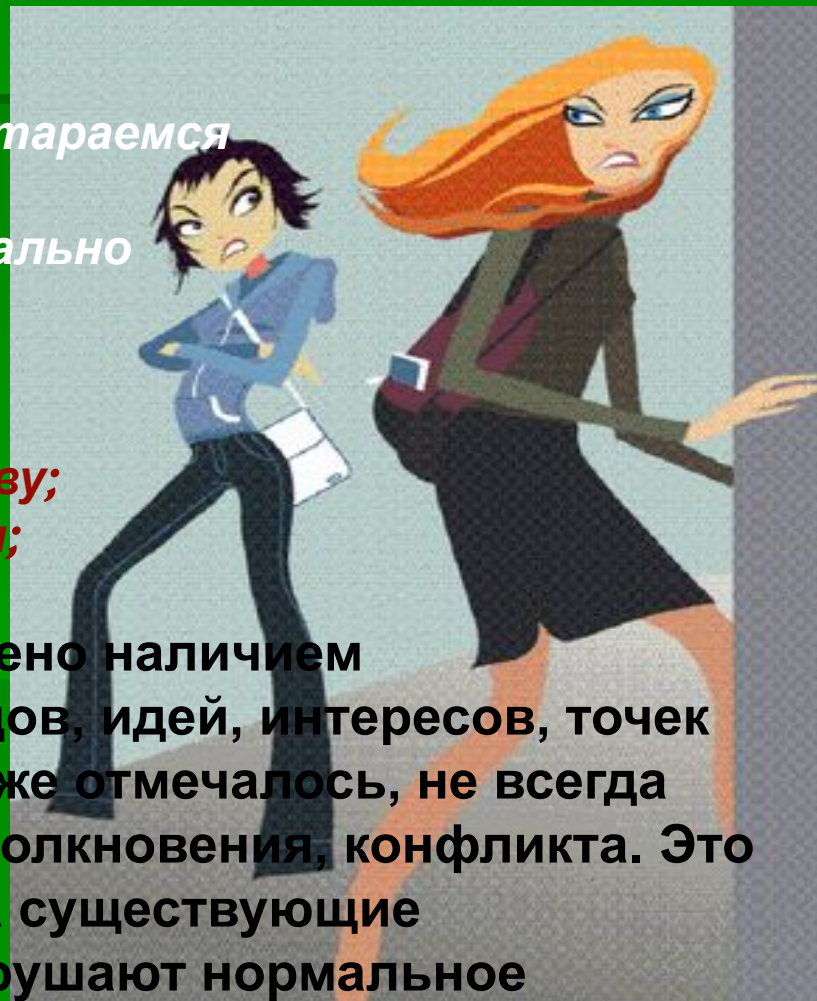


Коварную суть конфликтогенов можно объяснить тем, что мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами. Есть такой афоризм: "Женщины не придают никакого значения своим словам, но придают огромное значение тому, что слышат сами«

*Эскалация конфликтогенов - на конфликтogen в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных. Выделяют три основных типа конфликтогенов:*

- 1.стремление к превосходству;*
- 2.проявления агрессивности;*
- 3.проявления эгоизма.*

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. д. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей.



# Природа конфликта в организации

Можно выделить несколько основных причин конфликтов в организациях.



Различия в целях. Вероятность этих конфликтов в организациях возрастает по мере увеличения организации, когда она разбивается на специализированные подразделения.

Различия в способах достижения целей. У руководителей и непосредственных исполнителей могут быть разные взгляды на пути и способы достижения общих целей, то есть при отсутствии противоречивых интересов.

Неудовлетворительные коммуникации. Конфликты в организациях очень часто связаны с неудовлетворительными коммуникациями.

Различия в психологических особенностях - еще одна причина возникновения конфликтов: как уже говорилось, не следует считать ее основной и главной

# Признаки и структура конфликтов

Каждый конфликт имеет также более или менее четко выраженную структуру. В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.



Следующий элемент конфликта - *цели, субъективные мотивы* его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

Далее, конфликт предполагает наличие *оппонентов, конкретных лиц*, являющихся его участниками.

И, наконец, в любом конфликте важно отличить *непосредственный повод* столкновения от *подлинных его причин*, зачастую скрывааемых



# Стадии протекания и формы конфликта

- 1 - физические потребности (пища, материальное благополучие и т.д.);
- 2 - потребности в безопасности;
- 3 - социальные потребности (общение, контакты, взаимодействие);
- 4 - потребности в достижении престижа, знаний, уважения, определенного уровня компетенции;
- 5 - высшие потребности в самовыражении, самоутверждении.



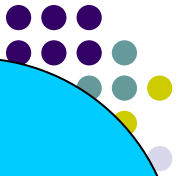
Анализ конфликтов надо начинать с элементарного, простейшего уровня, с истоков возникновения конфликтных отношений. Традиционно он начинается со структуры потребностей, набор которых специфичен для каждой личности и социальной группы. Все эти потребности можно подразделить на пять основных типов:



# ТИПОЛ ... КОНФЛИКТОВ



**Конфликты различают и по их значению для организации, а также способу их разрешения. Различают конструктивные и деструктивные конфликты. Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов и разрешение которых выводит организацию на новый более высокий и эффективный уровень развития. Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что приводит к резкому снижению эффективности работы группы или организации.**

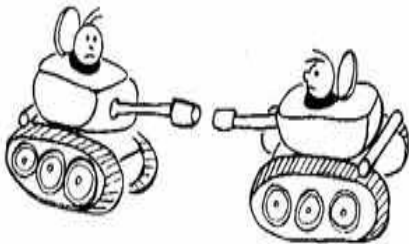


# Последствия конфликта

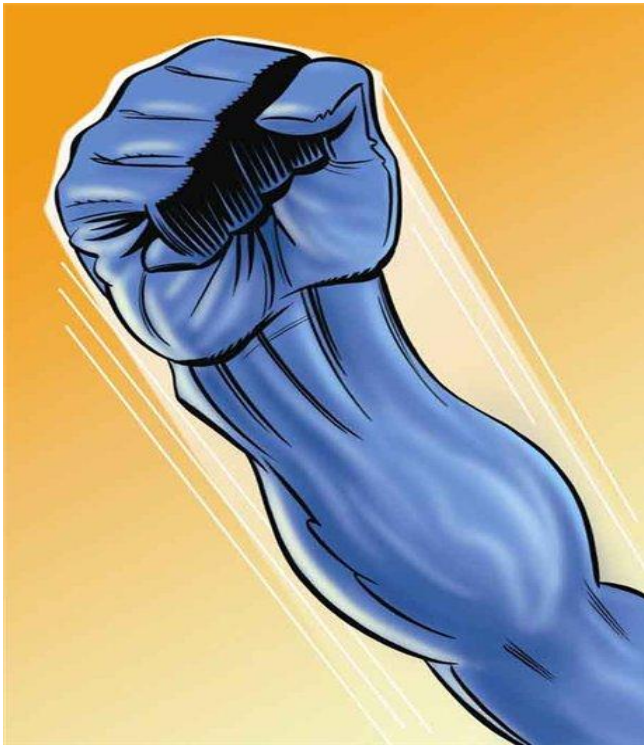
Имеется семь функциональных последствий конфликта. Самое важное из них заключается в том, что проблема может быть решена таким путем, который приемлем для всех сторон, и в результате люди больше будут чувствовать свою причастность к решению этой проблемы. Приведу перечень ошибок с тяжелыми последствиями. Вы можете и «выиграть», если не будете на них обращать внимания, но это будет ложная победа. Конфликт появится в другом месте.



Тяжелые последствия конфликта: партнер выдвигает собственный, промах в качестве ошибки другого, партнер не выражает полностью свои *потребности*, партнер принимает «боевую стойку», партнер уходит в оборону, поведение партнера диктуется исключительно тактическими соображениями, партнер укрывается за «производственной необходимостью», партнер настаивает на признании своей власти, в ход идет знание самых уязвимых мест партнера, припоминаются старые обиды, в конце концов, выявляются победитель и побежденный



Существует несколько эффективных способов управления конфликтной ситуацией. Их можно разделить на две категории: структурные и межличностные



Как я уже говорила, руководителям не стоит считать причиной конфликтных ситуаций простое различие в характерах. Конечно, это различие может явиться причиной конфликта в каком-то конкретном случае, но оно - лишь один из факторов, которые могут вызвать конфликт. Руководитель должен начать с анализа фактических причин, а затем использовать соответствующую методiku. Уменьшить возможность конфликта можно, применяя методики разрешения конфликта.

# Управление конфликтом

# Методы разрешения конфликта

## Основные правила:

- Признавать друг друга.
- Слушать, не перебивая.
- Демонстрировать понимание роли другого.
- Выяснить, как другой воспринимает конфликт, как он себя при этом чувствует.
- Четко формулировать предмет обсуждения.
- Устанавливать общие точки зрения.
- Выяснить, что вас разъединяет.
- После этого снова описать содержание конфликта.
- Искать общее решение.



Задача - преодолеть разрыв между вами. В этом состоит сохраняющийся конфликт. Теперь попросите партнера дать свои предложения. Каждое предложение - и его, и ваше - надо записать. Вместе выберите лучшие предложения. Из них - самое лучшее, и именно оно должно стать решением. Это реальный путь, но он самый трудный.

# Межличностные стили разрешения конфликта

**УКЛОНЕНИЕ.** Этот стиль подразумевает, что человек старается уйти от конфликта. Один из способов разрешения конфликта - это не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями.

**СГЛАЖИВАНИЕ.** Этот стиль характеризуется поведением, которое диктуется убеждением, что не стоит сердиться, потому что «мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку».

**ПРИНУЖДЕНИЕ.** В рамках этого стиля превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других.

**КОМПРОМИСС.** Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательность.

**РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ.** Данный стиль - признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон.

## *Ликвидация конфликтной ситуации*



Главной целью управления конфликтом является ликвидация конфликта с максимальной выгодой для себя.

Благополучное разрешение конфликта определяется возможностями сторон и их доброй волей.

Конфликт, перейдя в стадию действий, часто становится помехой для принятия конструктивного решения, которое прошло бы на пользу сторонам. Каждый участник конфликта усматривает в действиях противоположной стороны злые намерения и воспринимает любое новое действие как следующую атаку. Каждый чувствует, что раздражается все больше и больше. Отрицательные эмоции противоположной стороны также нарастают. Все это провоцирует стороны к эскалации конфликта: то затухая, то снова разгораясь, накал его постоянно растет. У сторон существенно меняются представления друг о друге, но рано или поздно конфликт придется завершать. Даже столетняя война имела свой конец.

# Типы личности

Уступчивый тип личности. Данный тип демонстрирует заметно выраженную потребность в любви, одобрении и особую потребность в «партнере», то есть в друге, любовнике, жене или муже, который должен осуществить все его жизненные ожидания и взять на себя ответственность за все доброе и злое, причем успешное манипулирование им становится главной задачей.

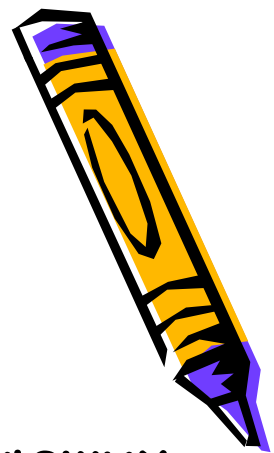
Отстраненный тип личности. Наиболее очевидная особенность отстраненного типа личности - отчуждение от людей. У лиц такого типа эта черта бросается в глаза, потому что они особенно ее подчеркивают, но в действительности отчуждение у них не больше, чем при других типах невротиков.



Агрессивный тип личности. Точно так же, как уступчивый тип всячески цепляется за веру в том, что люди хорошие, и обречен, испытывать удары, виды свидетельства противоположного, так и агрессивный тип принимает как само собой разумеющееся, что все люди настроены враждебно, и отказывается признавать обратное.



# **Структурные и межличностные методы урегулирования конфликтов**



**Конструктивное разрешение конфликта** зависит от следующих факторов:

**адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;**

**открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации;**

**создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.**



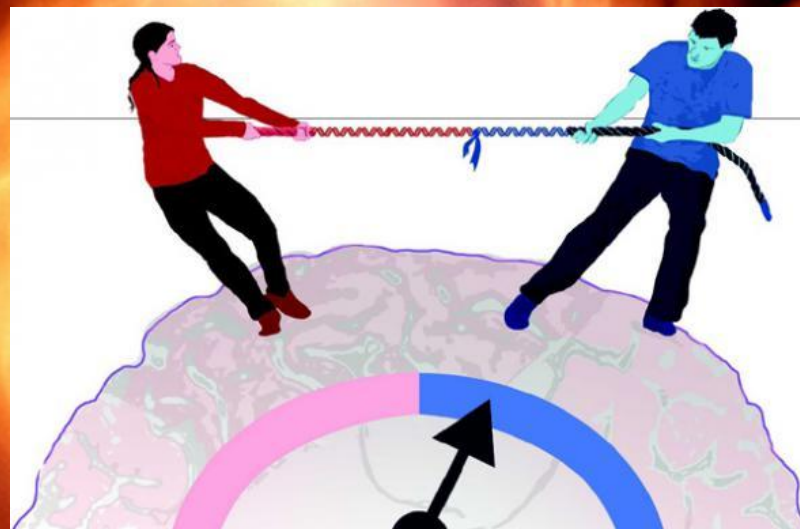
# **Разработка мероприятий по снижению уровня конфликтности и эффективному управлению конфликтом**

- ① **Управление конфликтами – это целенаправленное воздействие по устранению (минимизация) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.**
- ② **Укрупнено их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:**
- ③ **внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;**
- ④ **структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;**
- ⑤ **межличностные методы или стили поведения в конфликтах;**
- ⑥ **переговоры;**
- ⑦ **ответные агрессивные действия, эту группу методов применяют в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих групп.**
- ⑧ **Внутриличностные методы заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека.**

# Заключение

Сам по себе конфликт не усиливает и не ослабляет организацию. И служащие и менеджеры должны управлять им, делая максимально полезным. Если же они избегают обсуждения своих трудностей и опасений, они не могут понять ни реального состояния, ни путей развития, ни извлечь уроков для себя и для других.

В психологии конфликт определяется как «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями»



Если же умело управлять конфликтом, он укрепляет и коллектив, и организацию в целом.

# Список литературы

- ‡Баева О.А. «Ораторское искусство и деловое общение», М.: «Новое знание», 2006
- ‡Базарова Т.Ю. , Б.Л. Ереминой. «Управление персоналом» – М.: ЮНИТИ, 2002
- ‡Бороздина Г.В. «Психология делового общения», М.: «Инфра-М», 2007
- ‡Васильева Т.Г. «Деловое общение», М.: «МГУКИ», 2008
- ‡Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. «Конфликтология», М.: «ИНФРА-М», 2008
- ‡Гернер А., Пиз А. «Язык разговора», М.: «Экспресс», 2009
- ‡Карнеги Д. «Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично», Пер. с англ. М.; «АСТ», 2008