

Теоретические аспекты конфликтологии



Конфликтология – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

объектом изучения является конфликт во всех его формах

предметом – все то общее, что характеризует возникновение, развитие и завершение любого конфликта.



Цель конфликтологии – теоретическое обеспечение практического разрешения, регулирования конфликтов.

Задачи:

- выявление сущности конфликтов, их причин, этапов, участников;
- определение методов регулирования конфликтных ситуаций, а также способов предотвращения конфликтов;
- установление основных форм конфликтов, своеобразия каждой из них.



Направления развития конфликтологии:

- изучение основных прикладных аспектов конфликтов различного типа;
- изучение и интеграция информации, относящейся к разным областям наук, занимающихся проблемой конфликтов;
- разработка систем контроля и диагностика развития конфликтов и вариантов их разрешения;
- определение предмета и содержания самого понятия конфликта;
- анализ причин, источников и условий возникновения конфликтов, их влияния на уровень организаций взаимообусловленных отношений.



Методы конфликтологии.

- методы изучения и оценки личности (наблюдение, опрос, тестирование);
- методы изучения и оценки социально- психологических явлений в группах (наблюдение, опрос, социометрический метод);
- методы диагностики и анализа конфликта (наблюдение, опрос, анализ результатов деятельности);
- методы управления конфликтами (структурные методы, метод картографии).



Слово «**конфликт**» в переводе с латинского означает
«**столкновение**»

Конфликт – определяется как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей, в условиях их стремления к достижению каких-либо целей



По источникам и причинам возникновения

- объективные
- субъективные
- организационные
- эмоциональные
- социально-трудовые
- личностные

По коммуникативной направленности

- горизонтальные
- вертикальные
- Смешанные

По составу конфликтующих сторон

- внутриличностные
- межличностные
- внутригрупповые
- межгрупповые

По масштабам и продолжительности

- общие и локальные
- кратковременные и затяжные
- скоротечные и долгосрочные

По функциональной значимости

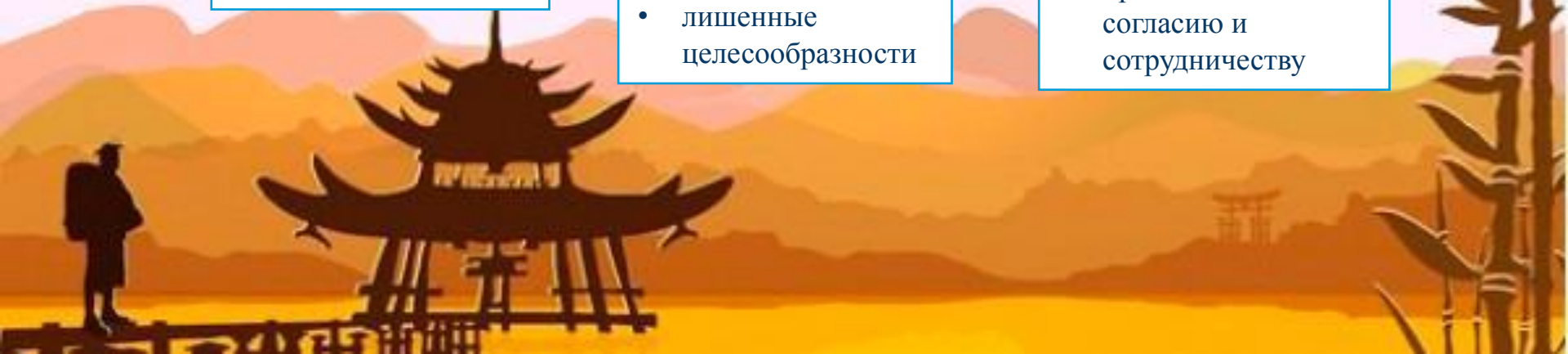
- позитивные и негативные
- конструктивные и деструктивные
- созидательные и разрушительные

По формам и степени столкновения

- открытые и скрытые
- спонтанные и спровоцированные
- неизбежные и вынужденные
- лишенные целесообразности

По способам урегулирования

- антагонистические и компромиссные
- полностью или частично разрешенные
- приводящие к согласию и сотрудничеству



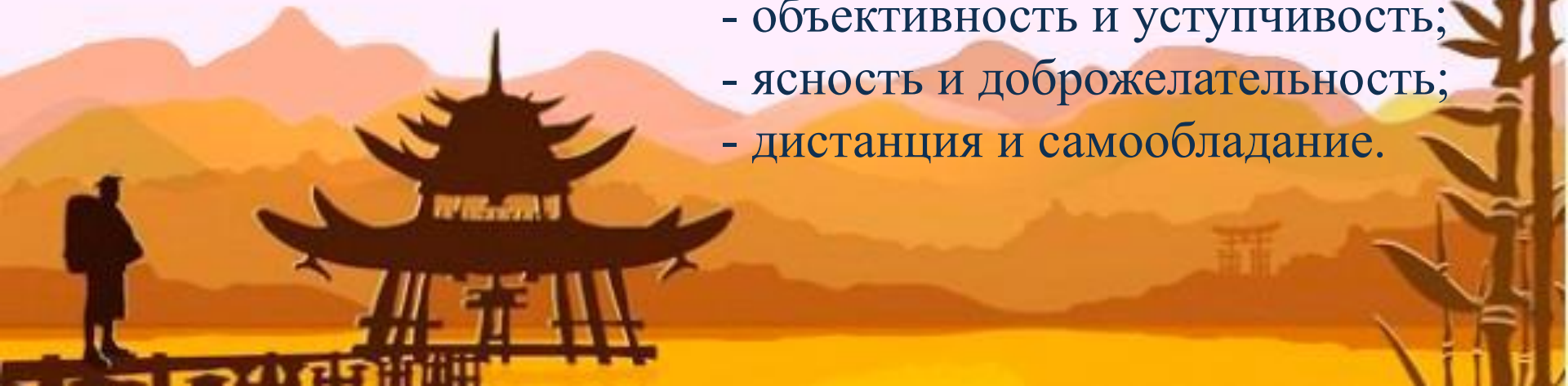
Функции конфликта

- активизация социальных связей, придание взаимодействию людей и их отношениям большей динамичности и мобильности..
- сигнализация об очагах напряжённости
- на профилактику (предотвращение) разрушительных противоборств.



Принципы предотвращения конфликтов

1. Создание условий, препятствующих возникновению и развитию конфликтов:
2. Сплочение персонала, целеустремлённость,
3. Забота о справедливости;
4. Упорядочение распределения материальных ресурсов;
5. Полная и достоверная информация;
6. Неукоснительное соблюдение достигнутых договорённостей, принятых решений.
7. Ориентация на принципы:
 - объективность и уступчивость;
 - ясность и доброжелательность;
 - дистанция и самообладание.



Разрешение конфликта

Полное, если имеет место преобразование или устранение основы конфликта (причин, предмета), то конфликт разрешается полностью.

Неполное разрешение имеет место тогда, когда устраняются или преобразуются лишь некоторые структурные элементы конфликта, в частности, содержание противоборства, мотивационная база конфликтного поведения участников и т.д.



Этапы разрешения конфликта

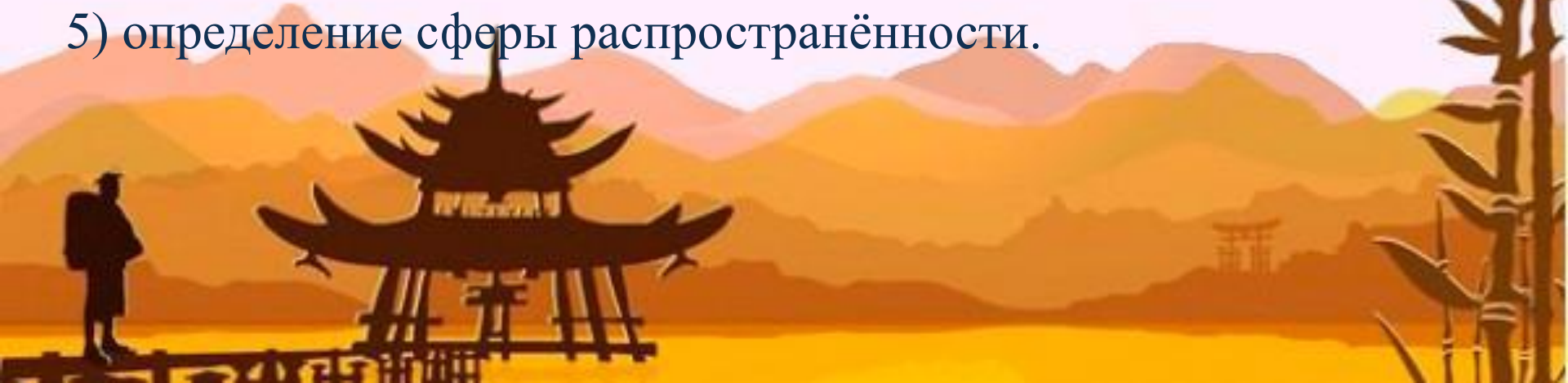
Первый – подготовительный – это диагностика конфликта.

Второй – разработка стратегии разрешения и технологии.

Третий – реализация комплекса методов и средств.

Диагностика конфликта включает:

- 1) описание его видимых проявлений;
- 2) определение уровня развития конфликта;
- 3) выявление причин конфликта и его природы;
- 4) измерение интенсивности;
- 5) определение сферы распространённости.



Все методы решения конфликтов делятся на две группы:

- 1) негативные, включающие в себя все виды борьбы, преследующие цель достижения победы одной стороны над другой;
- 2) позитивные, при использовании которых предполагается сохранение основы взаимосвязи между субъектами конфликта. Это разнообразные виды переговоров и конструктивного соперничества.



Переговоры – это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия. Они выступают некоторым продолжением конфликта и в то же время служат средством его преодоления

Компромисс означает соглашение на основе взаимных уступок. Различают компромиссы вынужденные и добровольные.

Консенсус – форма выражения согласия с аргументами противника в споре. Технология достижения консенсуса сложнее технологии компромиссов



КОНФЛИКТЫ - ЭТО ЧАСТЬ НАШЕЙ ЖИЗНИ, они способствуют реформам, преобразованиям, развитию.

Конфликты –это норма жизни.

«Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас ПУЛЬС»

Ч. Диксон



Спасибо за внимание!

