

Модели конфликта

Цырулева О.,
Штыркова О.

Выделяют 3 вида конфликтов:

- ДЕЛОВОЙ СПОР
- ФОРМАЛИЗАЦИЯ ОТНОШЕНИЙ
- ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ
АНТАГОНИЗМ

Деловой спор

Деловой спор

- В ситуациях этого типа между участниками возникают разногласия по какому-то определенному вопросу, как правило, конкретному, связанному с их совместной деятельностью.

ПРИМЕР: это может быть столкновение точек зрения по поводу того, какое техническое или организационное решение является лучшим, как реализовать принятое решение, какова оптимальная последовательность организационных действий и т. д.

Деловой спор

Характерны:

- Доброжелательность
- Сохранение элементов благоприятных отношений
- Отношения основанные на товариществе
- Взаимная заинтересованность

Деловой спор

ИТОГ: в этой ситуации будет принято действительно лучшее из предлагаемых решений или же будет найден третий вариант, удовлетворяющий обе стороны.

Формализация отношений

Формализация отношений

- Взаимодействие участников ситуации уже не имеет характера товарищества, его скорее можно охарактеризовать просто как партнерство, когда люди связаны чисто служебным взаимодействием

ПРИМЕР: могут предъявляться претензии в отношении основ деловой политики, проводимой кем-то из участников ситуации, общего стиля его поведения, взаимоотношений с членами коллектива и т. д.

Формализация отношений

Характерны:

- увеличение зоны разногласий, которые не относятся уже к какому-то одному вопросу, а распространяются на более широкий круг вопросов
- оппоненты, как правило, сомневаются в возможности соглашения, а иногда просто не желают обсуждать спорные вопросы
- стремление обратиться к каким-то внешним, официальным способам решения
- Если один из оппонентов выше по должностному положению, он использует данные ему права окончательного решения

Формализация отношений

ИТОГ: общение становится сугубо официальным, оппоненты не стремятся к контактам, напротив, предпочитают по возможности ограничивать свое общение. Из их взаимоотношений уходит все личное, а поэтому такое развитие конфликтной ситуации мы назвали формализацией отношений.

Психологический антагонизм

Психологический антагонизм

- Когда конфликтная ситуация между людьми развивается по такому типу, то реальная зона рассогласований между ними неопределенна, с субъективной тенденцией к увеличению.
- Это означает, что участники ситуации подчас затрудняются четко определить, в чем именно состоят их разногласия, однако они явно склонны их преувеличивать. Это связано с тем, что отношения между “противниками” принимают форму взаимного отталкивания, любой их контакт или предмет обсуждения может стать источником разногласий.

Психологический антагонизм

Характерны:

- Оппоненты не стараются прийти к соглашению, их общение вынужденное и соответственно ограничено неизбежным минимумом
- Психологически участники ситуации откровенно не приемлют друг друга, попытки воздействия друг на друга если и осуществляются, то скорее в духе откровенно враждебных действий

Практический пример

Пример

Изменения технико-технологического процесса в цехе привели к тому, что, по мнению начальника цеха, существование одного из участков в качестве самостоятельного подразделения стало нецелесообразным. На одном из совещаний была выдвинута идея слияния небольшого участка с другим, смежным по технологической линии. Однако его начальник категорически возражал против этого, утверждая, что такое объединение ничем не оправдано с технико-организационной точки зрения, отрицательно скажется на качестве продукции, приведет к снижению производительности труда, осложнению ситуации на его участке, ухудшению отношений между людьми

Пример делового спора

Ситуация разногласий между начальником цеха и начальником участка будет развиваться в соответствии с этой схемой, то это означает, что они предметом своей “борьбы” сделают конкретное обстоятельство, вызвавшее разногласия, - решение о целесообразности или нецелесообразности слияния двух участков, не перенося эти разногласия на другие аспекты своей работы.

Пример формализации отношений

Обнаружив разногласия между собой по конкретному вопросу реорганизации в цехе, участники ситуации могут вместо ограничения зоны своих разногласий перейти, напротив, к ее расширению, т. е. начнут предъявлять друг другу претензии и в отношении других аспектов взаимодействия (“Вы всегда принимаете решение, ни с кем не советуясь...”, “Легко вам принимать решения, выполнять-то другим придется...”, и т. д.).

Пример психологического антогонизма

Если начальники цеха и участка и в прошлом неоднократно обнаруживали какие-то разногласия между собой, если у них накопились взаимные претензии и обиды, если они относятся друг к другу с настороженностью и подозрительностью, то новое столкновение точек зрения может подорвать основы их отношений. Для этого достаточно посмотреть на ситуацию предвзято и увидеть в поведении друг друга лишь намерение нанести вред. Тогда начальник участка будет считать, что своим решением начальник цеха просто под него “копает”, что вообще он затеял это все лишь для того, чтобы создать для него дополнительные трудности. А начальник цеха также увидит в противодействии начальника участка реакцию по отношению к себе лично: “Он противодействует мне во всех начинаниях”, “Он настраивает против меня коллектив”.

Спасибо за внимание