

Предупреждение конфликтов

Профилактика конфликтов

- Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними
- Профилактика конфликтов - это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов - создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Предупреждение конфликтов

- Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Как показывает практика, профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. При этом она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт.
- В современной организации деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами участники социального взаимодействия. Она может вестись по четырем направлениям

- 1. Создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций. Полностью исключить возникновение предконфликтных ситуаций в коллективе, организации, обществе невозможно. Однако создать объективные условия для минимизации их количества и разрешения неконфликтными способами не только возможно, но и необходимо.

- 2. Оптимизация организационно-управленческих условий создания и функционирования компаний - важная объективно-субъективная предпосылка предупреждения конфликтов. К объективно-субъективным условиям предупреждения конфликтов относят организационно-управленческие факторы, включая оптимизацию организационной структуры компании, оптимизацию функциональных взаимосвязей, отслеживание соответствия работников предъявляемым к ним требованиям, принятие оптимальных управленческих решений и грамотная оценка результатов деятельности других работников.

- 3. Устранение социально-психологических причин конфликтов.
- 4. Блокирование личностных причин возникновения конфликтов.
- С помощью проведенного исследования было выяснено, что большинство опрошенных преподавателей прибегают к стратегии противоборства, считая ее наиболее эффективной в ситуации конфликта.

Способы разрешения конфликтов

- Юмор - беззлобно-насмешливое отношение к разногласиям. Здесь нет места сарказму, так как он может обидеть одну из конфликтующих сторон
- Психологическое поглаживание - проявление ласки, заключается в выделении положительных черт "противника".
- Компромисс - соглашение на основе взаимных уступок.

Способы разрешения конфликтов

- Третейский суд, как способ разрешения конфликта хорош тем, что незаинтересованное лицо может помочь конфликтующим сторонам увидеть то, что они не заметили в "пылу борьбы".
- Ультиматум, т.е. предъявление решительного требования с угрозой применения мер воздействия (санкции), в случае отказа.
- Подавление (моральное или физическое); разрыв связей - крайние способы разрешения конфликта, используется, если затронуты принципы убеждения, которыми субъект не может поступиться.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- Уклонение (избегание, уход). Данная форма поведения характеризуется индивидуальными действиями и выбирается тогда, когда индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора. Этот стиль предполагает тенденцию ухода от ответственности за решения

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- Уступчивость (приспособление). Действия индивида направлены на сохранение и восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов
- Данный подход возможен, если:
- вклад индивида не слишком велик: а возможность проигрыша слишком очевидна;
- предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для индивида;
- сохранение хороших отношений с оппонентом важнее решения конфликта в свою пользу;
- у индивида мало шансов на победу, мало власти.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- **Противоборство (конкуренция)**
характеризуется активной борьбой индивида за свои интересы, отсутствием сотрудничества при поиске решения, нацеленностью только на свои интересы за счет интересов другой стороны. Индивид применяет все доступные ему средства для достижения поставленных целей: власть, принуждение, различные средства давления на оппонентов, использование зависимости других участников от него.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- Сотрудничество означает, что индивид активно участвует в поиске решения, удовлетворяющего всех участников взаимодействия, но не забывая при этом и свои интересы. Предполагается открытый обмен мнениями, заинтересованность всех участников конфликта в выработке общего решения. Данная форма требует продолжительной работы и участия всех сторон. Если у оппонентов есть время, а решение проблемы имеет для всех существенное значение, то при таком подходе возможно всестороннее обсуждение вопроса, возникших разногласий и выработка общего решения с соблюдением интересов всех участников.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- При компромиссе действия участников направлены на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет. Такой стиль поведения применим при условии, что оппоненты обладают одинаковой властью, имеют взаимоисключающие интересы, у них нет большого резерва времени на поиск лучшего решения, их устраивает промежуточное решение на определенный период времени.

- Управление конфликтом предполагает не только регулирование уже возникшего противостояния, но и создание условий для его предупреждения. Причем наибольшую значимость из двух указанных задач управления имеет профилактика. Именно хорошо поставленная работа по предупреждению конфликтов обеспечивает сокращение их числа и исключение возможности возникновения деструктивных конфликтных ситуаций.

- Вся деятельность по предупреждению конфликтов представляет собой одно из конкретных выражений человеческой способности обобщать имеющиеся теоретические и эмпирические данные и на этой основе предсказывать, прогнозировать будущее, распространяя, таким образом, область познанного на еще непознанное. Эта человеческая способность имеет особое значение в управленческой деятельности. Справедливо говорят, что руководить - значит предвидеть.