

# Тренинг «Управление конфликтом».

« Мудрый человек всегда  
найдёт способ, чтобы не  
начать войну. »

Исороку Ямамото

## Цели:

- \* формирование представления о природе конфликта;
- \* развитие способности адекватного реагирования на различные конфликтные ситуации.

- **Задачи:**

- проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействия на межличностные отношения и на отношение к самому себе;
- показать основные факторы, определяющие поведение в конфликте;
- показать значимость эмоциональной сферы человека и ее влияние на общение в ходе конфликта.



# Конфликт

– это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).



# Конфликтология

– теоретико-прикладное направление, основным предназначением которого является изучение природы и причин конфликтов, разработка методов их практического регулирования и разрешения.

Методы разрешения конфликтов, культура и стратегия поведения в конфликтных ситуациях тесно связаны с соблюдением прав человека, признания приоритета общественных ценностей, жизни и здоровья человека, свободного развития личности.

Исследованием конфликта занимаются многие науки, и получение инструментальных, системных знаний о конфликтах невозможно без синтеза информации смежных областей знаний.

- Одним из центральных вопросов конфликтологии считается вопрос о причинах и факторах развития конфликта.
- Дело осложняется тем, что проанализировать процесс зарождения, возникновения и развития конфликта в естественных условиях практически невозможно.
- Различают две группы причин возникновения конфликтов.



Общие причины - порожденные особенностями трудового процесса, жилищных, экологических и прочих условий.

- Социально-политические и экономические причины.
- Социально-демографические причины, отражающие различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.
- Социально-психологические причины, отражающие социально-психологические явления в социальных группах (взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, настроения и т. д.).
- Индивидуально-психологические, отражающие индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т. д.).

Частные причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта.

- Неудовлетворенность условиями деятельности.
- Нарушение служебной этики.
- Нарушение трудового законодательства.
- Ограниченность ресурсов.
- Различия в целях, ценностях, средствах достижения целей.
- Неудовлетворительные коммуникации.

# Конфликтная ситуация

- это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.





# Конфликтогены

- слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:

- 1) стремление к превосходству,
- 2) появление агрессивности,
- 3) проявление эгоизма,
- 4) стечение обстоятельств.

## Основные правила работы с конфликтогенами:

- Узнавайте конфликтогены «в лицо».
- Учитесь понимать потребности человека.
- Помните, что ограничить воздействие конфликтогенов гораздо легче, если их вовремя обнаружить.
- Старайтесь в общении действовать по принципу «если не я, то кто же?» Это будет способствовать ограничению влияния разрушительных конфликтогенов.
- Стремитесь к ясности высказываний, недвусмысленности и информативности.
- Не жалейте сил для создания вокруг себя атмосферы психологического комфорта и общности людей (синтонность).
- Будьте внимательны к психологическому дискомфорту, как к возможности изменений.

# Стратегия поведения в конфликтной ситуации

- это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта.

## Определяют пять основных стратегий поведения:

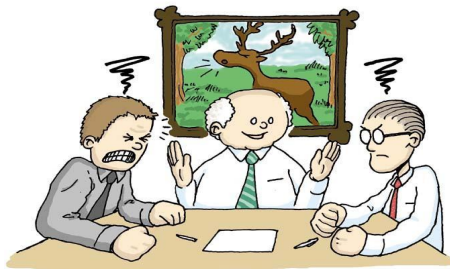


# Управление конфликтом

- целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Управление конфликтами включает в себя следующие виды деятельности:

- Прогнозирование конфликтов и оценку их функциональной направленности; создание или стимулирование конфликта;
- Регулирование конфликта;
- Разрешение конфликта.



# Технологии регулирования конфликта.

Технологии	Содержание
Информационные	Ликвидация дефицита информации в конфликте, исключение из информационного поля ложной (искаженной) информации, устранение слухов.
Коммуникативные	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками, обеспечение эффективного общения.
Социально-психологические	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами, снижение социальной напряженности и укрепление социально-психологического климата в коллективе.
Организационные	Решение кадровых вопросов, использование методов поощрения и наказания, изменение условий взаимодействия сотрудников.

Спасибо за внимание!