

Александр Голлай

# КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС (УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ)

# ПРИРОДА И СТРУКТУРА КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

---

- ❑ **объект конфликта**
- ❑ **цели конфликта**
- ❑ **наличие оппонентов**
- ❑ **повод**

# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

---

Конфликты могут быть вызваны:

- ❑ **трудовым процессом** (распределение ресурсов, взаимосвязь задач, различия в целях, ценностях, жизненном опыте, манере поведения, плохими коммуникациями);
- ❑ **психологическими особенностями человеческих взаимоотношений** (симпатиями и антипатиями; культурными, этническими различиями людей, действиями руководителя );
- ❑ **личностным своеобразием членов группы** (неумением контролировать своё эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью ).

# КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ

## В зависимости от объекта :

- экономический;
- политический;
- семейно-бытовой;
- религиозный;
- идеологический.

# КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ

---

## В зависимости от субъекта;

- внутриличностный ;
- внутригрупповой;
- межгрупповой( профсоюз и администрация);

## В зависимости от зон разногласий:

- личностный,
- межличностный(из-за ограниченности ресурсов );
- межгрупповой,
- конфликт с внешней средой.

# КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

---

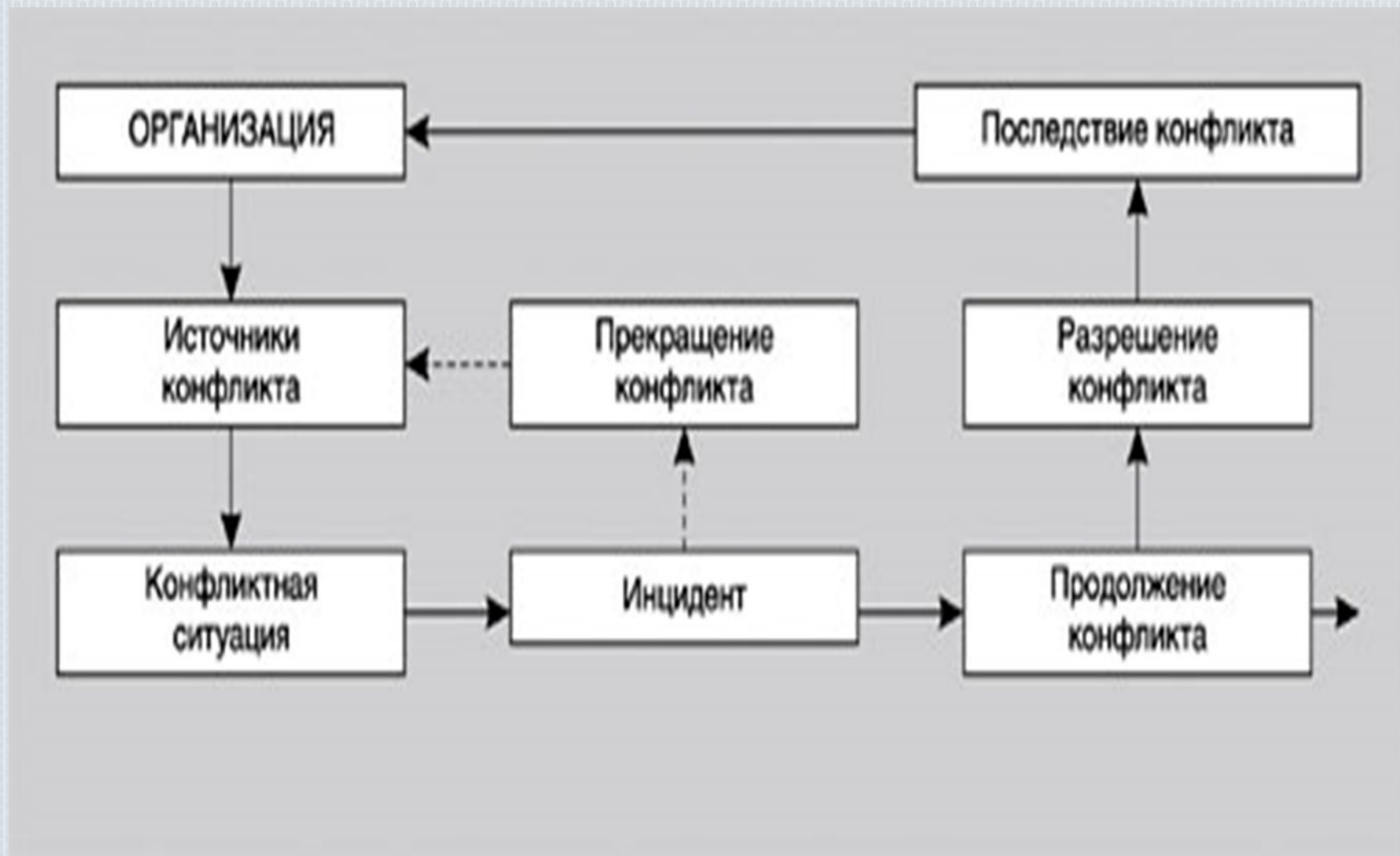
- ❑ **по источникам и причинам возникновения:** объективные и субъективные, организационные, эмоциональные и социально-трудовые, деловые и личные;
- ❑ **по коммуникативной направленности:** горизонтальные, вертикальные, смешанные;
- ❑ **по составу конфликтующих сторон:** внутриличностные (между родственными симпатиями и чувством долга руководителя), межличностные (между руководителем и его заместителем по поводу должности, между сотрудниками — по поводу премии); между личностью и организацией, в которую она входит; между организациями или группами одного или различных статусов;

# КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

---

- ❑ **по функциональной значимости:** позитивные и негативные; конструктивные и деструктивные; созидательные и разрушительные;
- ❑ **по формам и степени столкновения:** открытые и скрытые, спонтанные, инициированные и спровоцированные, неизбежные, вынужденные, лишённые целесообразности;
- ❑ **по масштабам и продолжительности:** общие и локальные, кратковременные и затяжные, скоротечные и долгосрочные;
- ❑ **по способам урегулирования:** антагонистичные и компромиссные, полностью или частично разрешаемые, приводящие к согласию и сотрудничеству.

# СХЕМА РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА





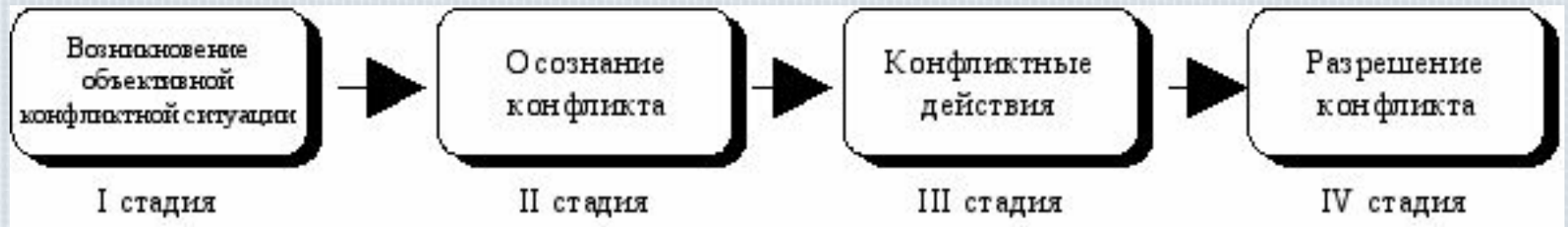
# ФАЗЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА

**I стадия.** Предконфликтная ситуация (формирование противоречивых интересов, ценностей и норм);

**II стадия.** Переход потенциального конфликта в реальный;

**III стадия.** Конфликтные действия;

**IV стадия.** Разрешение конфликта.



# РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТА ВО ВРЕМЕНИ



# СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТЕ



# СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТЕ

---

- ❑ **конкуренция** (стремление удовлетворить собственные интересы);
- ❑ **сотрудничество** (отстаивая собственные интересы принимаем во внимание желания другой стороны);
- ❑ **компромисс** (стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках);

# СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТЕ

---

- **уклонение** (проблема не столь важна для вас, вы отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на её решение);
- **приспособление** (действуете совместно с другой стороной, жертвуете собственными интересами в целях восстановления рабочей атмосферы).

# Способы управления конфликтом

## *Структурные*

Структурные

Мотивационные

Поведенческие

Коммуникационные

## *Межличностные*

Уклонение

Сглаживание

Компромисс

Принуждение

Решение  
проблемы

# МЕТОДЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОНФЛИКТОВ





# МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

---

- **уклонение** (выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своём, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии, высказываний своей позиции, переводя разговор в ответ на предъявленные требования или обвинения в другое русло, на другую тему);
- **принуждение** (занятие жёсткой позиции и проявление непримиримого антагонизма в случае сопротивления партнёра, необходимость заставить принять свою точку зрения любой ценой);
- **сглаживание** (сохранение или восстановление благоприятных отношений, обеспечение удовлетворённости другого человека путём сглаживания разногласий, учитывать его аргументы);



# МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

---

- ❑ **сотрудничество** ( поиск решения, полностью удовлетворяющего как свои интересы, так и пожелания другого человека в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме);
- ❑ **решение проблемы** (признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон).

# СТРЕСС

---

**Стресс** –разнообразные состояния человека, возникающие в ответ на экстремальные воздействия факторов внутренней и внешней среды - стрессоров.

# ИСТОЧНИКИ СТРЕССОВ В ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ

