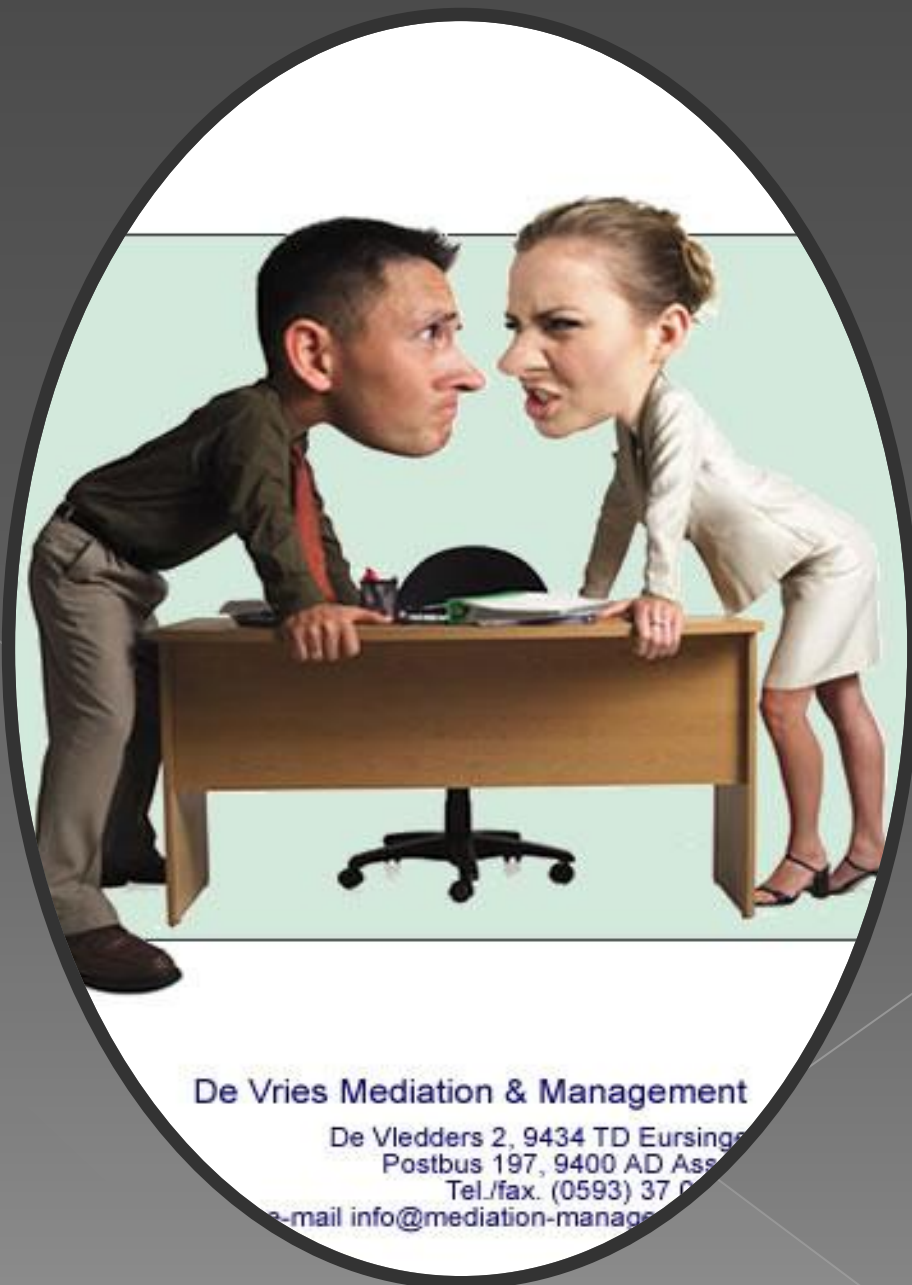


# Конфликты: виды, формы и пути их разрешения



# Конфликт

- отсутствие между двумя или более сторонами согласия, каждая сторона делает все, чтобы была принята именно ее точка зрения, и препятствует другой стороне делать то же самое.



De Vries Mediation & Management

De Vledders 2, 9434 TD Eursinge

Postbus 197, 9400 AD Assen

Tel./fax. (0593) 37 00 00

e-mail [info@mediation-management.nl](mailto:info@mediation-management.nl)

# Конфликтология —

наука о  
закономерностях  
зарождения, возникновения,  
развития, разрешения и  
завершения конфликтов  
любого уровня.

# ***Структура конфликтной ситуации***

**1. Конфликтная  
ситуация**

**Скрытое недовольство**

**2. Нарастание  
напряженности**

**Выдвижение  
требований**

**4. Затухание  
(угасание)**

**Преобразование**

**3. Переход к  
активным действиям**

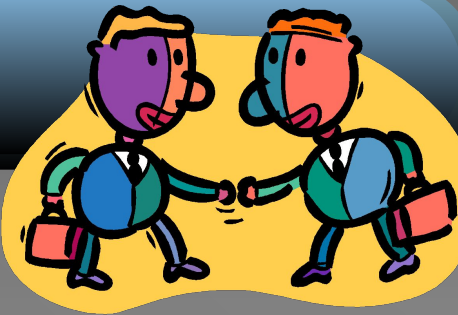
**Конфликтные действия**



# Стадии конфликта

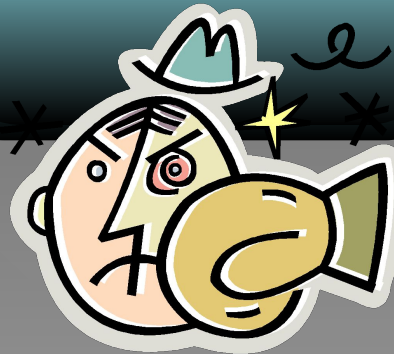
1

Предконфликт  
ная стадия



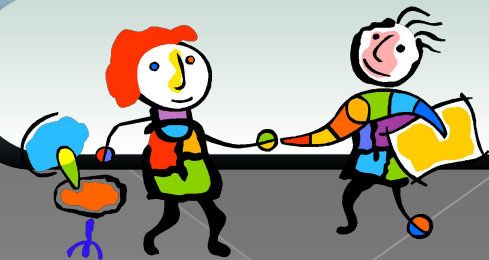
2

Конфликтная  
стадия

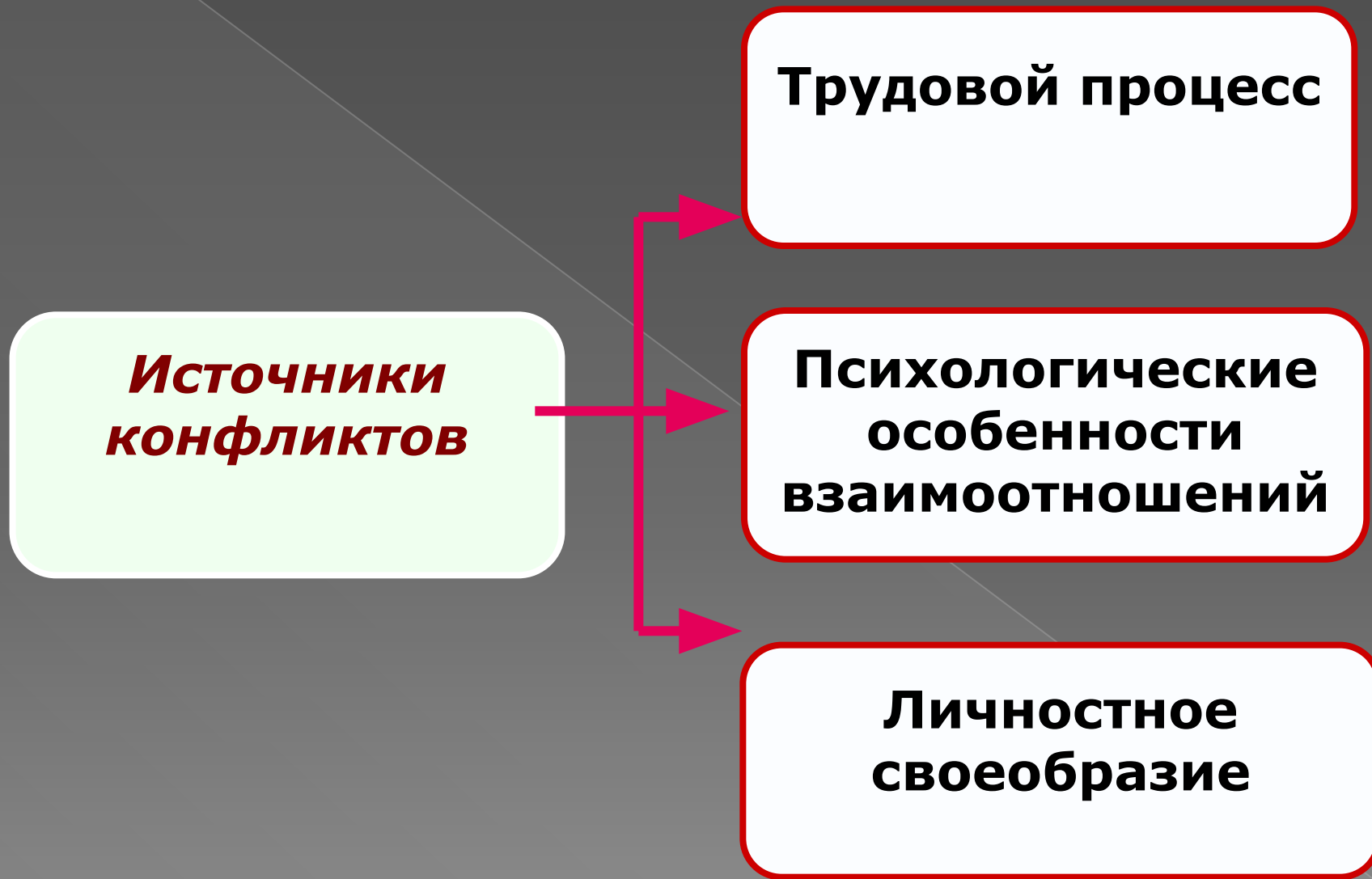


3

Послеконфликт  
ная стадия



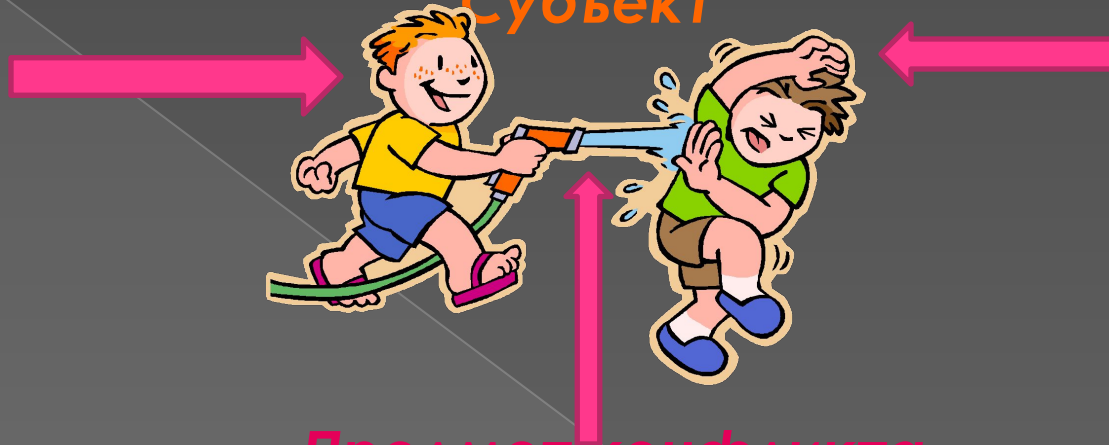
# ***Источники конфликтов***



# Участники конфликта

Субъект

Субъект



Предмет конфликта

**Причина конфликта** – объективные обстоятельства, которые определяют появление конфликта. Причина связана с потребностями конфликтующих сторон.

**Повод для конфликта** – незначительное происшествие, которое способствует возникновению конфликта, но сам конфликт может не развиться.



# Причины возникновения конфликтов

- борьба за власть;
- за престиж;
- за влияние;
- за авторитет;
- экономическое неравенство;
- межнациональные распри;
- идеологическая несовместимость;
- межконфессиональные конфликты и т. д.





# ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТИ

- неадекватная оценка своих возможностей и способностей
- стремление доминировать
- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции
- излишняя принципиальность и прямолинейность
- определенный набор эмоциональных качеств личности

# ПРОЯВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

1. открытое недоверие;
2. перебивание собеседника;
3. принижение значимости его роли;
4. подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;
5. устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;
6. заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада;
7. постоянное навязывание своей точки зрения;
8. неискренность в суждениях;
9. резкое ускорение темпа беседы и ее неожиданное свертывание;
10. неумение выслушать и понять точку зрения собеседника и еще многое другое, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно.

# СЛОВА-КОНФЛИКТОГЕНЫ

- ❖ Слова, выражающие недоверие: «вы меня обманываете», «я вам не верю»
- ❖ Слова-оскорбления: негодяй, подонок, дурак, бестолочь, лентяй
- ❖ Слова-угрозы: «мы еще встретимся», «я вам это припомню»
- ❖ Слова-насмешки: очкарик, лопухий, мямля, дистрофик
- ❖ Слова-сравнения: «как скотина», «как свинья», «как попугай»
- ❖ Слова, выражающие отрицательное отношение: «я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен»
- ❖ Слова-долженствования: «вы обязаны», «ты должен»
- ❖ Слова-обвинения: «вы все испортили», «вы

## Уровни конфликтов



# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

**КОНФЛИКТ**

*Политический*

*Экономический*

*Культурный и религиозный*

*Профессиональный*

*Этнический*

# Функции конфликтов

## Позитивные

- Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- Получение новой информации об оппоненте
- Сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом
- Стимулирование к изменениям и развитию
- Снятие синдрома покорности у подчиненных

## Негативные

- Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
- Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
- Представление о побежденных группах, как о врагах
- Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
- После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
- Сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)

# Методы управления конфликтами

**Виды методов  
управления  
конфликтами**

```
graph LR; A[Виды методов управления конфликтами] --> B[Структурные]; A --> C[Персональные];
```

The diagram illustrates the classification of conflict management methods. A central box on the left, titled 'Виды методов управления конфликтами', has two arrows pointing to two separate boxes on the right: 'Структурные' (Structural) and 'Персональные' (Personal).

**Структурные**

**Персональные**



# Структурные методы управления конфликтами

## Структурные методы управления конфликтами

Использование руководителем своего статуса (приказы, распоряжения и т.п)

Разведение участников конфликта (по целям, по ресурсам, дифференцирование и автономизация подразделений)

Создание заделов между взаимозависимыми подразделениями (запасов сырья, комплектующих)

Интегрирование (кураторы, координаторы и т.п.)

Слияние подразделений

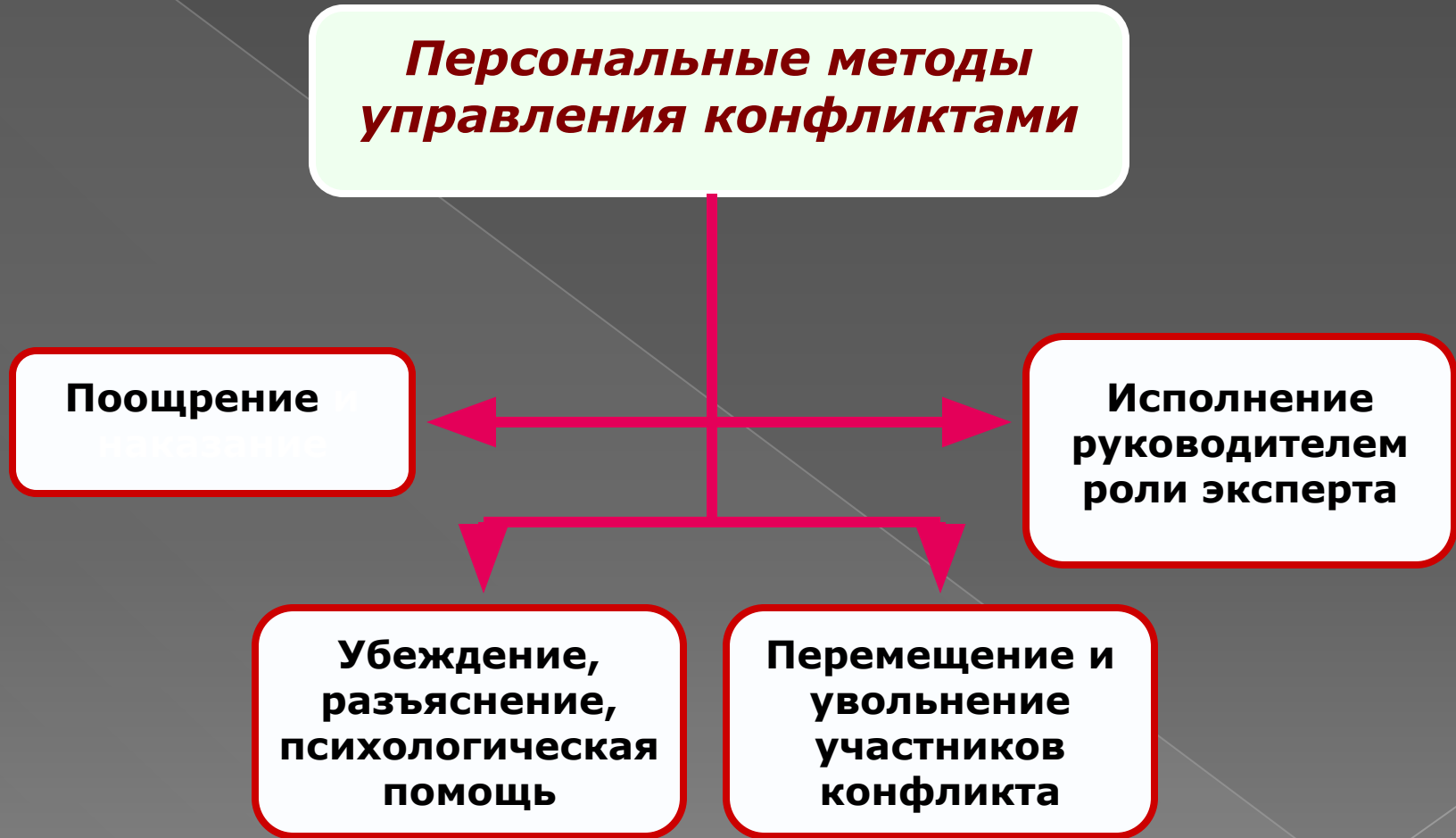
**Персональные методы  
управления конфликтами**

**Поощрение**

**Исполнение  
руководителем  
роли эксперта**

**Убеждение,  
разъяснение,  
психологическая  
помощь**

**Перемещение и  
увольнение  
участников  
конфликта**



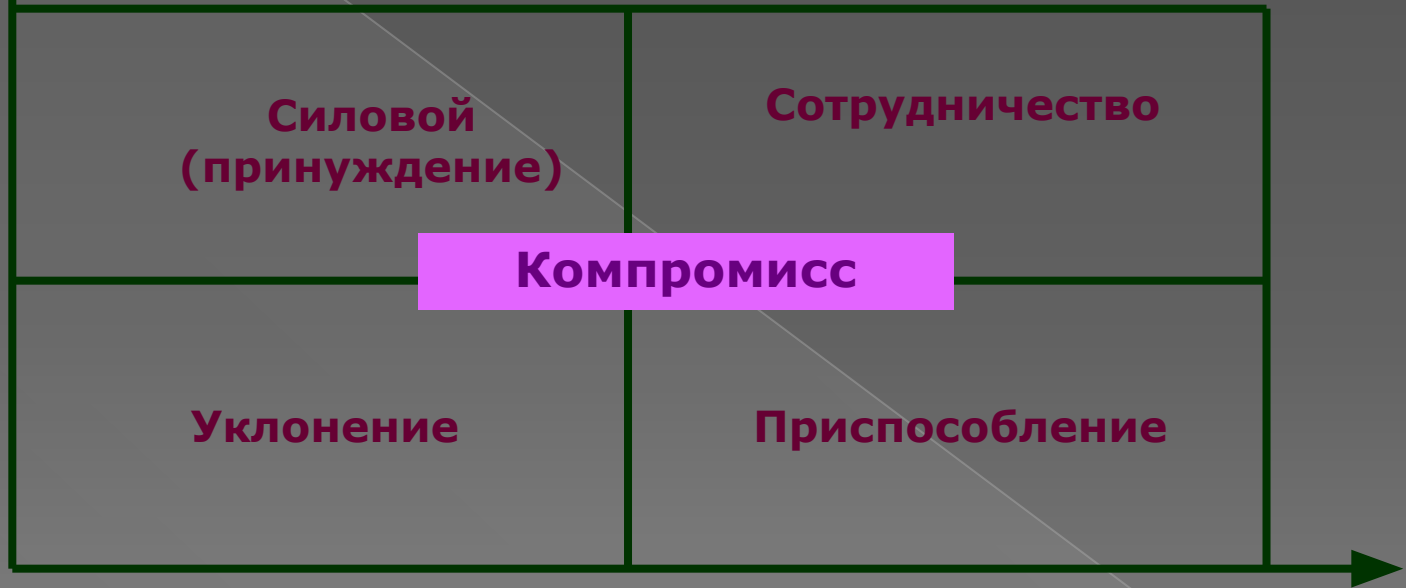
# «Пути разрешения конфликта»

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
9. Умейте вовремя останавливаться.
10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.



# Стили разрешения конфликта

Собственные  
интересы



Интерес к другим

# Стратегия поведения

Стратегия поведения	Характеристика стратегии
Конкуренция, соперничество («акула»)	 <p>Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому</p>
Сотрудничество («сова»)	 <p>Выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон</p>
Компромисс («лиса»)	 <p>Выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет</p>
Избегание, уклонение («черепашка»)	 <p>Уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей</p>
Приспособление («медвежонок»)	 <p>Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого</p>

**Одно из главных правил для менеджера: нельзя превращать деловые, служебные конфликты в личные, психологические. Всякая неудовлетворенность связана с личными качествами людей, особенностями их характера, их взаимоотношениями. Но, предъявляя свои претензии, надо стараться их конкретизировать**

