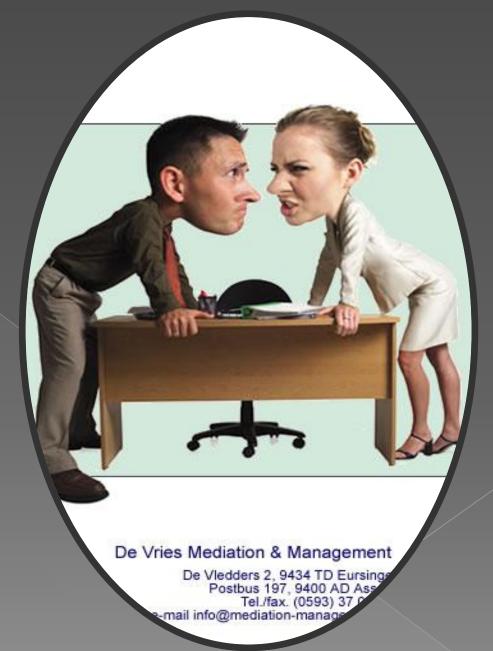
# Конфликты: виды, формы и пути их разрешения



# 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.



# 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

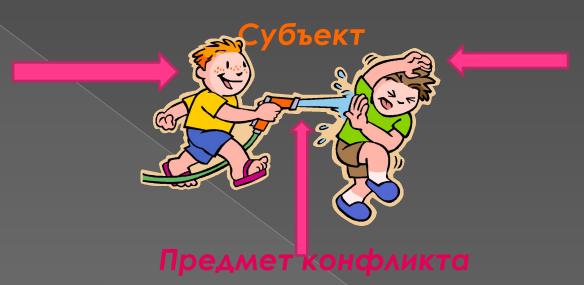
Трудовой процесс

Источники конфликтов Психологические особенности взаимоотношений

**Личностное своеобразие** 

## Участники конфликта

Субъект



Причина конфликта – объективные обстоятельства, которые предопределяют 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;

3а 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

# 1. открытое недоверие; НОГО ПОВЕДЕНИЯ

- 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;
- ваниженная 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, лопоухий, мямля, дистрофик
- ◆ Слова-сравнения: ((как скотина)), ((как свинья)), ((как свинья))

  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

Внутриличностные

Целей

Взглядов

Ролей

Межличностные

Внутригрупповые

Межгрупповые

Внутриорганизационные

Производственные

Социальные

Эмоциональные

Вертикальные

Горизонтальные

Линейнофункциональные

Ролевые

Конфликты

## Виды конфликтов

Политический

Экономический

конфликт

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 социальнопсихологического 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 Структурные

Персональные

#### 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

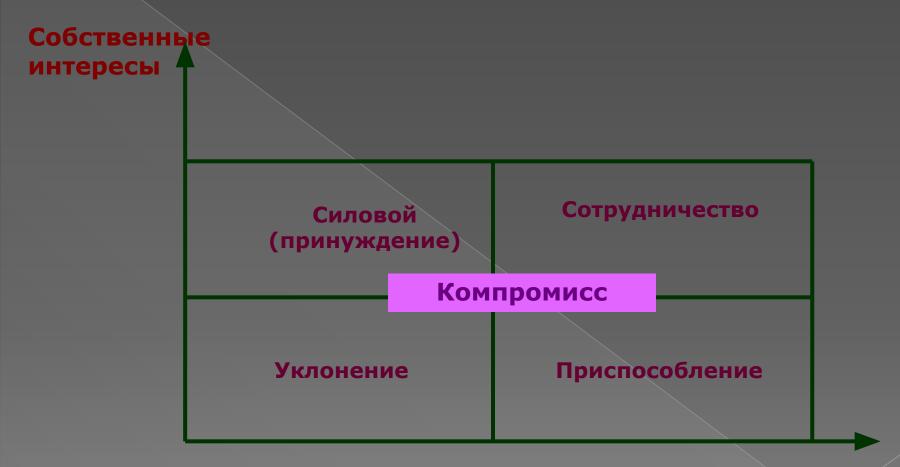
Структурные методы управления конфликтами



### «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 себрешаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

#### Стили разрешения конфликта



Интерес к другим

### Стратегия поведения

#### Стратегия поведения

я Характеристика стратегии

Конкуренция, соперничество («акула»)



Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому

Сотрудничество («сова»)



Выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон

Компромисс («лиса»)



Выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет

Избегание, уклонение («черепашка»)



Уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей

Приспособление («медвежонок»)



Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого

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

