

# Сущность конфликта

Конфликт – столкновение противоречивых или несовместимых сил, противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласия между сторонами.



# Позитивные функции конфликтов:

- \* в процессе конфликта происходит разрядка напряженности между конфликтующими сторонами;
- \* становится известной ранее скрытая информация о субъектах конфликта и причинах его возникновения, что в конечном счете повышает управляемость конфликта;
- \* происходит сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом;
- \* конфликт стимулирует организацию к изменению и развитию, поскольку его разрешение невозможно без соответствующих прогрессивных перемен;
- \* снимается синдром покорности у подчиненных, развивается производственная демократия;
- \* проводится диагностика возможных оппонентов для предупреждения конфликтов.

# Негативные функции конфликтов:

- \* конфликт несет с собой большие материальные, эмоциональные затраты на участие в нем всех участников конфликта;
- \* часто происходит увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе;
- \* формируется представление о побежденных группах или личностях как о врагах;
- \* чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе;
- \* после завершения конфликта часто происходит уменьшение степени сотрудничества между частями сотрудничества вплоть до свертывания деловых контактов;
- \* сложное восстановление деловых конфликтов («шлейф конфликта»).

# Этапы конфликта

1 этап – возникновение конфликтной ситуации

2 этап – развитие конфликта.

3 этап – кризис и разрыв отношений между оппонентами.

4 этап – завершение конфликта различными способами и методами.



# Стратегии разрешения конфликта

- \* соперничество
- \* компромисс
- \* сотрудничество
- \* уход
- \* Приспособление



# Основные правила:

- Признать друг друга.
- Слушать не перебивая.
- Демонстрировать понимание роли другого.
- Выяснить, как другой воспринимает конфликт, как он себя при этом чувствует.
- Четко формулировать предмет обсуждения.
- Устанавливать общие точки зрения.
- Выяснить, что вас разъединяет.
- После этого снова описать содержание конфликта.
- Искать общее решение.
- Принять общее «коммунике».

# разрешению конфликтной ситуации:

## 1 Признать существование конфликта

т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

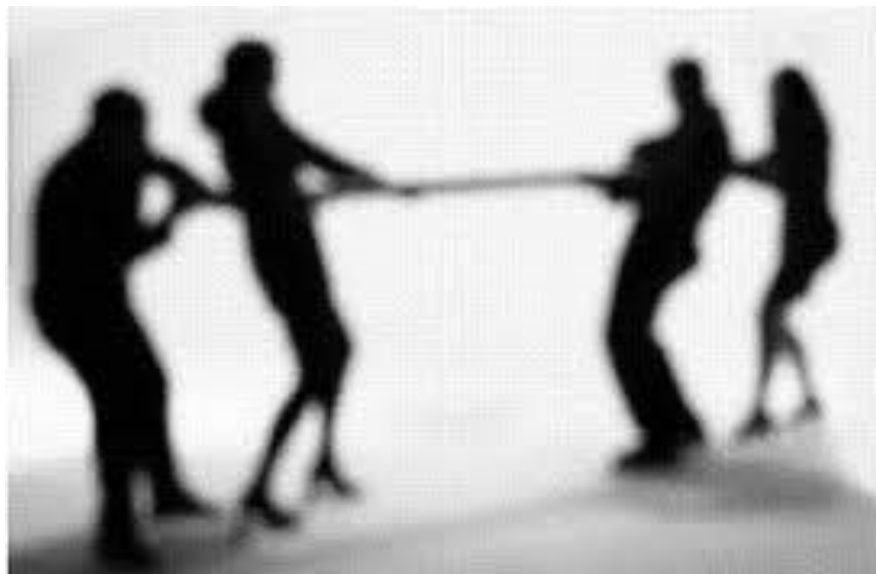


## 2 Определить возможность переговоров.

После признания наличия конфликта и невозможности его решения «с ходу» целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

## 3 Согласовать процедуру переговоров.

Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т. е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.



## 4 Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта.

Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

# 5 Разработать варианты решений.

Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.



## 6 Принять согласованное решение.

После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и др. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

# 7 Реализовать принятое решение на практике

если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

# Благодарю за внимание



# Тест на определение конфликтности

1. Переплетите пальцы рук и заметьте, какой палец оказывается сверху.
2. Прицельтесь, выбрав мишень, и определите, какой глаз у Вас ведущий.
3. Переплетите на груди руки ("наполеоновская поза") и заметьте, какая рука окажется сверху.
4. Проверьте, какая рука при аплодировании оказывается сверху.