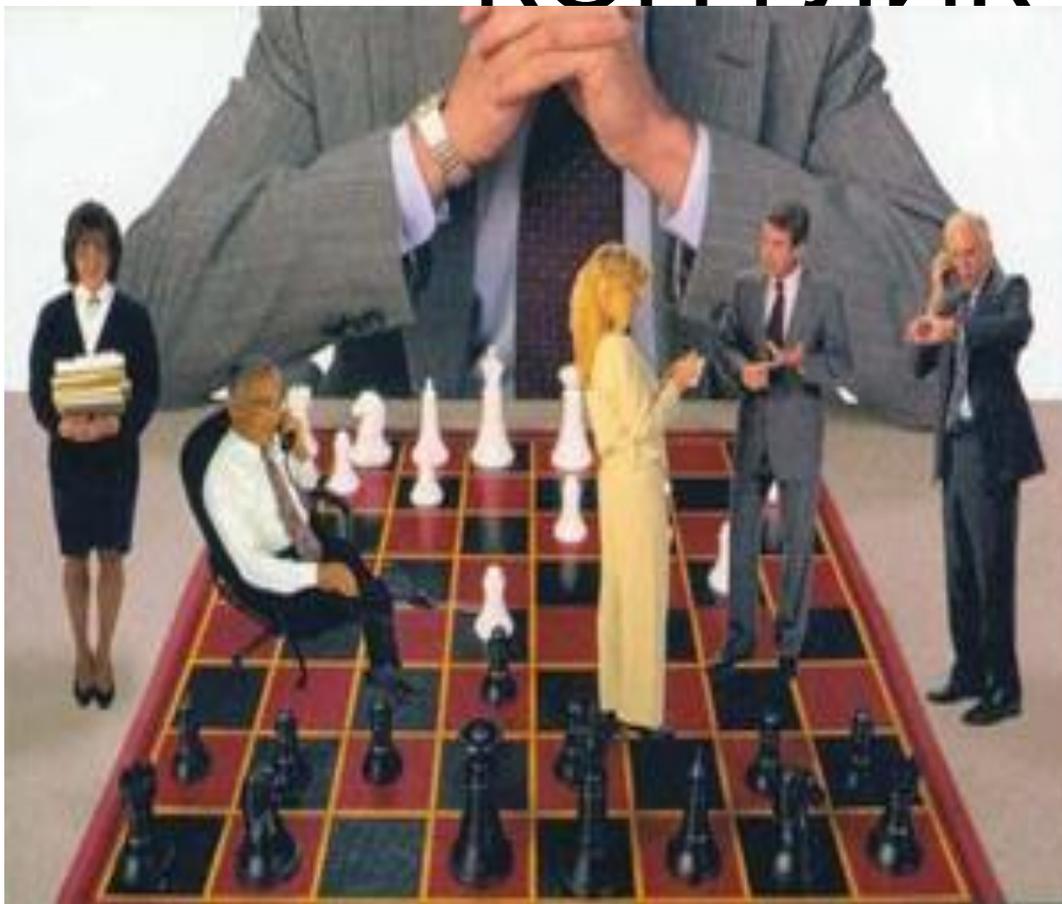


УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ



Конфликт - это

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.)

УСЛОВИЯ КОНФЛИКТА



наличие
Социального
взаимодействия
субъектов



Состояние противоборства
между субъектами



Противоположн
о направленные
мотивы и
суждения

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА



По сфере проявления конфликта:

- экономические
- идеологические
- социально-бытовые
- семейно-бытовые

По социальным последствиям:

- конструктивные
- деструктивные

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

По степени длительности и напряженности:

- бурные быстротекущие
- острые длительные
- слабовыраженные и вялотекущие
- слабовыраженные и быстротекущие

По предмету конфликта:

- реалистичные (предметные)
- нереалистичные (беспредметные)

По субъектам конфликтного взаимодействия:

- внутриличностные
- межличностные
- межгрупповые
- конфликты «личность-группа»

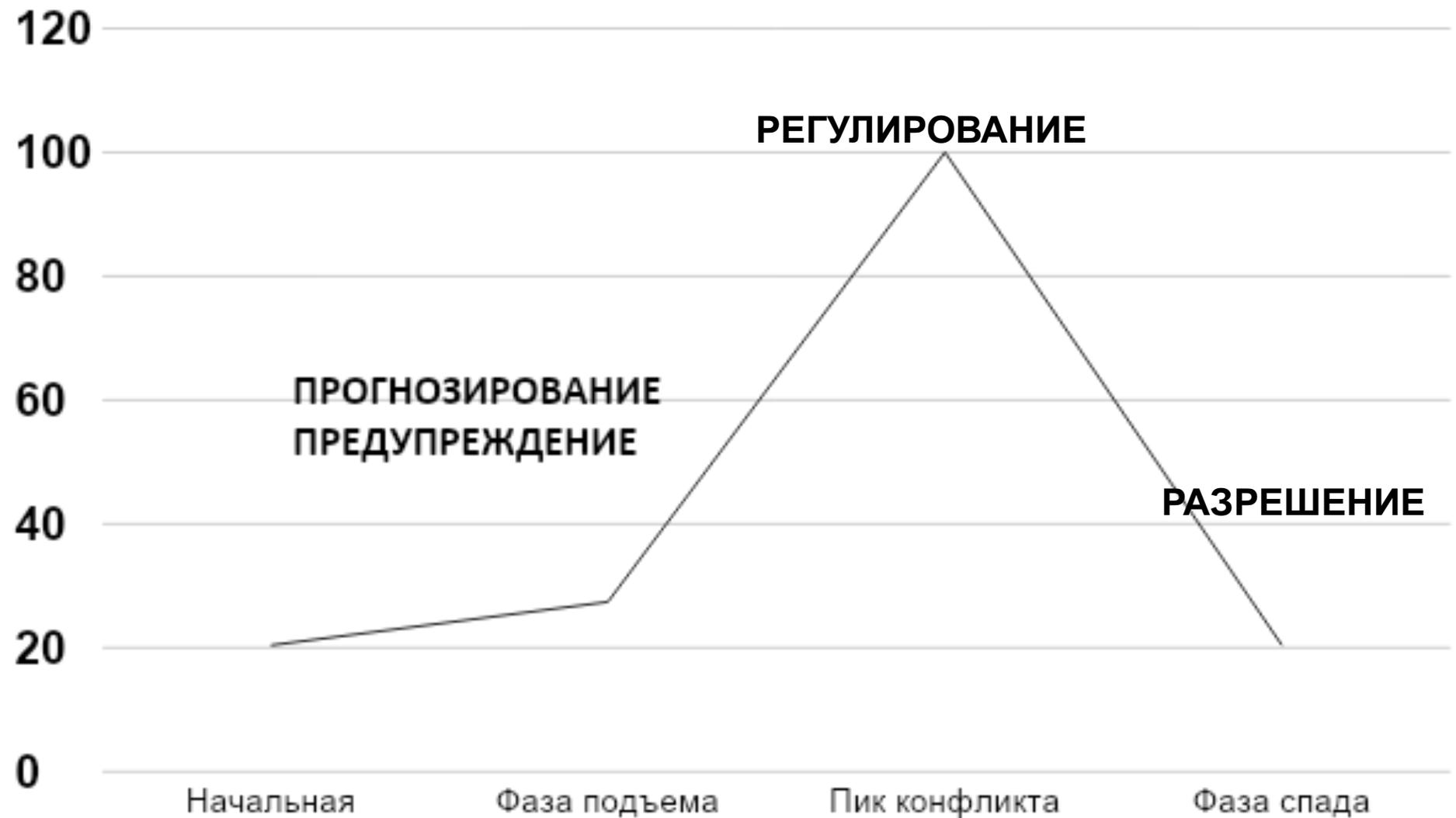
Причины конфликтов – это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и вызывают его при определенных условиях.

ОБЩИЕ	ЧАСТНЫЕ
Социально-политические и экономические	- неудовлетворенность условиями деятельности
Социально- демографические	- нарушение служебной этики
Социально-психологические	- нарушение трудового законодательства
Индивидуально-психологические	- ограниченность ресурсов
	различия в целях, ценностях, средствах достижения целей
	неудовлетворительные коммуникации

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ КОНФЛИКТА.

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации (предпосылка конфликта)
2. Осознание конфликтной ситуации, хотя бы одним из участников и эмоциональное переживание этого факта.
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия
4. Развитие открытого конфликта (открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования)
5. Разрешение конфликта: средства: педагогические (беседа, убеждение, просьба, разъяснение) и административные (перевод на другую работу, увольнение, комиссия, приказ и т.п.)

ДИНАМИКА И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ



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

Виды деятельности по управлению конфликтами:

- прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности
- предупреждение или стимулирование конфликтов
- регулирование конфликтов
- разрешение конфликтов

Содержание управления конфликтом и его динамика

ЭТАПЫ КОНФЛИКТА	ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Возникновение и развитие конфликтной ситуации	Прогнозирование Предупреждение (стимулирование)
Осознание конфликтной ситуации	Предупреждение
Начало открытого конфликтного взаимодействия	Регулирование
Развитие открытого конфликта	Регулирование
Разрешение конфликта	Разрешение

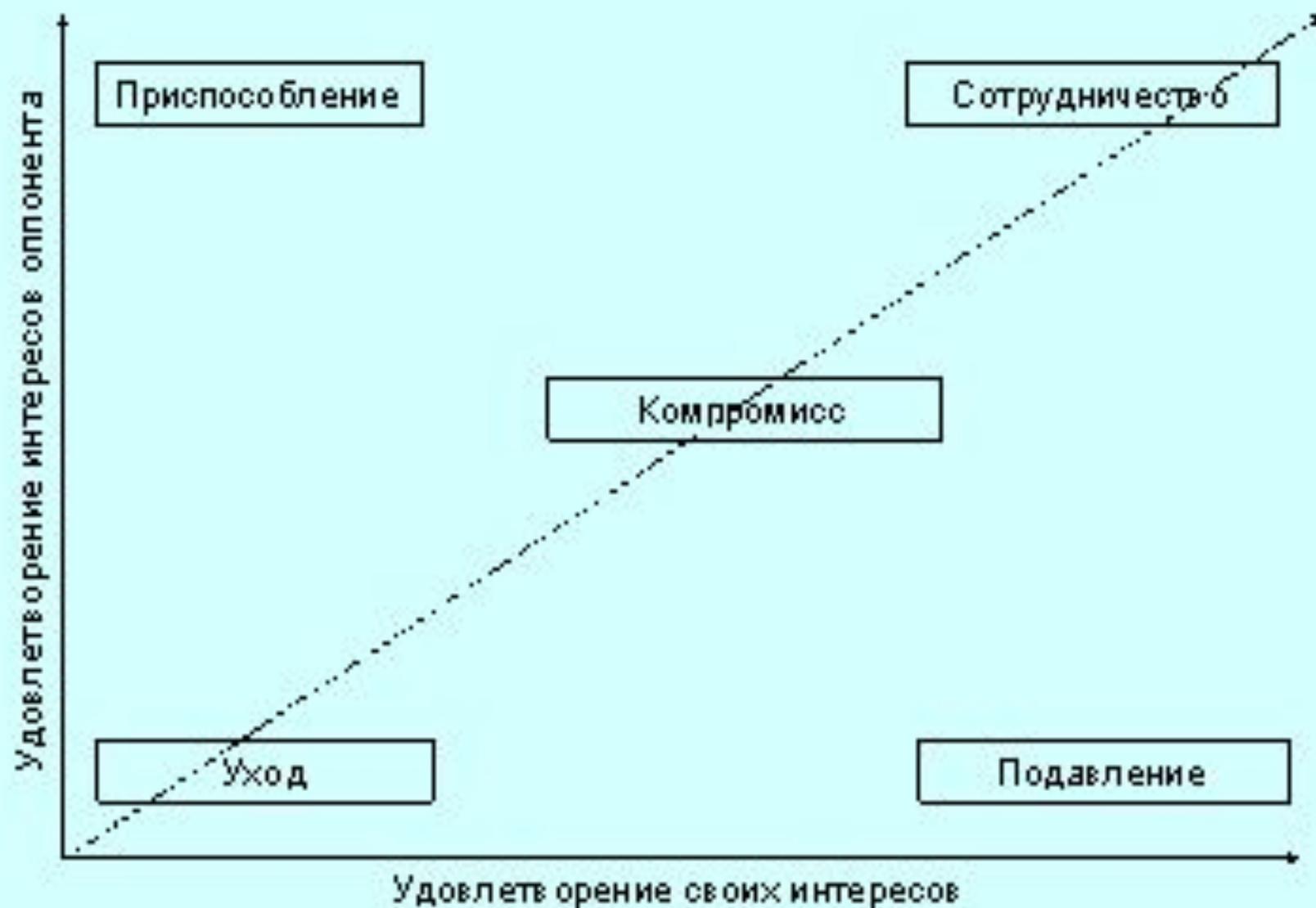
Технологии регулирования конфликта

Название	Содержание
Информационные	<ul style="list-style-type: none">- Ликвидация дефицита информации;-исключение ложной и искаженной информации;- Устранение слухов
Коммуникативные	<ul style="list-style-type: none">-Организация общения между субъектами конфликта- обеспечение эффективного общения
Социально-психологические	<ul style="list-style-type: none">-Работа с неформальными лидерами и микрогруппами- Снижение социальной напряженности и укрепление социально-психологического климата
Организационные	<ul style="list-style-type: none">-Решение кадрового вопроса- методы поощрения и наказания-Изменение условий взаимодействия сотрудников

Алгоритм управления конфликтом

Содержание деятельности	Методы реализации
Изучение причин	- Наблюдение, анализ результатов, беседа, изучение документов, биографический метод
Ограничение числа участников	Работа с лидерами в микрогруппах, перераспределение функционала, поощрение и наказание
Дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов	Опрос экспертов, привлечение мидиатора, психолога, медиация
Принятие решения	Административные Педагогические

Основные стратегии поведения в конфликте











GREAC.AZ

РЕФРЕМИНГ