



Работу выполнила:
студентка 3-го курса, ФТД,
Костышина Кристина

Конфликт (лат. *conflictus* - столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.



***Конфликт*- это противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствие согласия между двумя или более сторонами.**

Скрытые конфликты –

обычно затрагивающие двух человек, которые до поры до времени стараются не показывать вида, что конфликтуют. Часто развиваются в форме интриги, под которой понимается намеренное нечестное действие.

Открытые конфликты –

это конфликты, в которых ясны его мотивы и противоборствующие стороны их не скрывают. Открытые конфликты, как правило находятся под контролем руководства, поэтому они менее опасны для организации.



Конструктивный конфликт

вызывается объективными противоречиями, его разрешение ведет к укреплению новой идеи, прогрессивным изменениям в организации.

Конструктивные конфликты находят выражение в принципиальных спорах, дискуссиях, "проговаривании" ситуации, выслушивании сторонами друг друга. Именно о таких конфликтах говорят: "В споре рождается истина".

Деструктивный конфликт

вовсе не нацелен на решение возникшей проблемы. Напротив - его участники наслаждаются самим "процессом". Деструктивный конфликт зачастую из деловой сферы быстренько переносится в зону межличностных отношений. А там уже недалеко до образования группировок "по интересам", готовых вступить в смертельную схватку.

Вскоре в деструктивный конфликт оказываются ввязанными даже те ваши коллеги, кто еще недавно и не помышлял об этом.



Виды конфликтов в организации

1. Внутриличный конфликт

или конфликт уровней психики. Одна из самых распространенных его форм — ролевой конфликт, когда к человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

2. Межличностный конфликт.

Этот тип конфликта, возможно, самый распространенный. Чаще всего это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

3. Конфликт между человеком и группой.

Производственные группы устанавливают нормы поведения и выработки. Каждый должен их соблюдать, чтобы быть принятым неформальной группой и, тем самым, удовлетворить свои социальные потребности. Однако если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности, может возникнуть

4. Межгрупповой конфликт.

Организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты.

Управление конфликтами

- процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт и приведение поведения участников конфликта в соответствии со сложившимися нормами взаимоотношений в коллективе.



Функции управления конфликтами

| № | Стадия конфликта | Функция |
|---|------------------|--|
| 1 | Предконфликтная | Прогнозирование и предупреждение; |
| 2 | Конфликтная | Организация управления конфликтом, его урегулирование; |
| 3 | Послеконфликтная | Оценка последствия конфликта и подведение итогов. |

Предвидение, или прогнозирование, конфликта –

это важнейшая функция управления им, направленная на оценку ситуации в коллективе и выявление причин потенциальных конфликтов.

Данная функция включает в себя изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, их индивидуально-психологических особенностей, а также возможных изменений в производственной и организационной структуре организации.



Профилактика, или предупреждение конфликта призвана не допустить возникновения конфликта. Профилактика конфликтов основывается на их прогнозировании. Принимаются действия по нейтрализации действия факторов, вызывающих конфликт.

Организация управления процессом протекания направлена на ослабление и сдерживание эскалации, расширения конфликта, обеспечения его развития в сторону разрешения. Существуют следующие технологии управления процессом протекания конфликтом:

- Информационные;
- Коммуникативные;
- Социально-психологические;
- Административно-экономические.



Урегулирование конфликта представляет собой осуществление функций, связанных с завершением конфликта. Разрешение конфликта может быть окончательным и временным. **Окончательное разрешение** конфликта достигается в том случае, если устранены причины и предмет конфликта. **Временное разрешение конфликта** происходит тогда, когда конфликт затухает на время, так как причины его возникновения полностью не устранены, но достигнут некий компромисс. Чтобы конфликт не разразился вновь, следует продолжить работу по устранению причин его возникновения.



Оценка последствий конфликта и подведение итогов – завершающий этап управления конфликтом. Здесь анализируется конфликтная ситуация от момента ее возникновения и до разрешения, делаются выводы о причинах конфликта и принимаются меры, противодействующие их новому возникновению.

Эта функция также направлена на анализ негативных последствий конфликта, с тем, чтобы исключить их проявление в будущем. Особенно важным для третьей стороны, которую, как правило, наряду с работниками службы управления персоналом представляет и руководитель конфликтующих сторон, является работа по анализу негативных факторов в процессе принятия решений по урегулированию конфликтного противоборства.



Выделяют следующие важнейшие факторы, приводящие к негативным последствиям разрешения конфликтов:

- Симпатии (антипатии) к одной из конфликтующих сторон не должны отражаться на результатах разрешения конфликта, так как предвзятое отношение приводит к ошибочным решениям по урегулированию ситуации;
- Желание скорее разрешить конфликт приводит к видимому урегулированию противоборства, не устраняя причины его проявления. Такой конфликт может вновь разгореться;
- Принуждение со стороны субъекта управления конфликтом, направленное на склонение одной из сторон к отказу от борьбы или необоснованной уступке сопернику. Исход такого конфликта является нежелательным для принуждаемой к уступке конфликтующей стороны;
- Предоставление третьей стороне одним из субъектов конфликта неуютной ей информацией при принятии решения по урегулированию конфликта;
- Ущемление интересов третьей стороны в результате исхода конфликтной ситуации. Учет этих факторов при управлении процессом протекания конфликтов способствует снижению остроты конфликтного противостояния, сокращает его длительность и снижает вероятность появления негативных последствий в результате урегулирования конфликтов.

Выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации

Конструктивная модель поведения личности в конфликте характеризуется тем, что индивид стремится уладить конфликт, направлен на поиск оптимального решения, отличается выдержкой и самообладанием, доброжелателен к сопернику, открыт и искренен, лаконичен и немногословен в общении.

При **деструктивной модели** индивид постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, унижает соперника, негативно отзываясь о нем, проявляет подозрительность и недоверие, грубо нарушает этику общения.

Конформистская модель поведения личности означает, что индивид ведет себя пассивно, склонен к уступкам, непоследователен в оценках, поведении, суждениях, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов.