

**Конфликты в  
коллективе: причины,  
признаки, решения**



# Основные вопросы:

- Природа конфликта.
- Причины конфликтов.
- Классификация конфликтов. Типы поведения в конфликтной ситуации.
- Способы и правила разрешения конфликтов.

## **Природа конфликта.**

**Конфликт – это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами лиц. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое.**

Конфликтоген – слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.

# Схема возникновения конфликта

Первый  
конфликтоген



Более  
сильный  
ответный  
конфликтоген



**КОНФЛИКТ**

## Правила бесконфликтного общения:

- *Правило 1.* Не употребляйте конфликтогены.
- *Правило 2.* Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
- *Правило 3.* Проявляйте эмпатию к собеседнику.
- *Правило 4.* Делайте как можно больше доброжелательных посылов.

- **Конфликтная ситуация** – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.
- **Инцидент** – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.
- **Конфликт** – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов.

## Первая формула конфликта

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт

Разрешить конфликт – это значит:

- Устранить конфликтную ситуацию;
- Исчерпать инцидент.

## Вторая формула конфликта

Сумма двух и более конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

Конфликты могут возникать во всех сферах: бытовой, профессиональной, творческой и т.д.

# Типы конфликтов:

1. Внутриличностный конфликт – между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя.
2. Межличностный конфликт – между руководителем и его заместителем по поводу должности, премии между сотрудниками.
3. Межгрупповой конфликт – между руководителем и группой подчиненных.

## Что объединяет все типы конфликтов:

- **Общее** – это присущее любому конфликту – всегда наличие разногласия, потенциальной конфликтной ситуации, инцидента, общих закономерностей протекания;
- **Особенное**-специфика конфликта (в зависимости от сферы деятельности);
- **Единичное** – определяемое индивидуальными особенностями участников конфликта (характер, темперамент).

# Основные виды конфликтов

- По направленности:

*по горизонтали* – между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу;

*по вертикали* – между людьми, находящимися в подчинении друг к другу;

*Смешанные* – в которых представлены те и другие.

- По формам проявления:

*Открытый (явный) конфликт* – это борьба, напряжение между людьми достигшее стадии, когда для победы над соперником все средства хороши;

*Скрытый конфликт* – эта ситуация обусловленная бездействием сторон (несовпадение эмоциональных восприятий, ценностей и значимостей)

- По временным характеристикам:

*Кратковременные* (от минут до часов);

*Длительные* (от часов до суток);

*Затяжные*

# Основные виды конфликтов

- По уровню эмоций: С высоким эмоциональным накалом; с умеренным накалом;
- По степени зрелости: без эмоций.
- По степени управляемости: Потенциальные; актуальные.
- По последствиям: Управляемые, слабо управляемые, неуправляемые. Конструктивные, неконструктивные.

# Причины конфликтов

## 1. Причины группового конфликта:

- нарушение служебной этики;
- несправедливые оценки подчиненных;
- технологическая, структурная и организационная неопределенность;
- распределение ресурсов;
- неудовлетворительные коммуникации;
- различия в целях и способах их достижения;
- различия в ценностях.

## 2. Личностные причины конфликтов:

- различия в жизненных ценностях;
- предубеждение;
- своеобразие;

# Причины конфликтов

- чувствительность;
- разногласия по поводу интерпретации фактов;
- расхождение по поводу целей;
- расхождение по поводу методов;
- соревнование за превосходство;
- недопонимание;
- невыполнение ожидания.

## **3. Ситуативные причины конфликтов:**

- неудовлетворенность актуальной потребности;
- утомление, усталость;
- чувство неопределенности, неуверенности

## **Вариант конфликта**

**Руководитель-коллектив**

**Рядовой член коллектива  
– коллектив**

**Лидер – группа  
(микрогруппа)**

## **Возможные причины**

Новый руководитель, назначенный со стороны. Сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров. Стиль управления. Низкая компетентность руководителя.

Конфликтная личность. Нарушение групповых норм. Несоответствие внутреннему установленному статусу.

Низкая профессиональная подготовка. Применение компромата против лидера. Превышение полномочий лидерства. Изменение группового сознания.

# **Факторы, способствующие возникновению и поддержанию конфликта в коллективе**

**по вине руководителя  
подчиненных**

**по вине**

**Трудовые отношения** – это отношения между людьми в трудовом коллективе для выполнения личным трудом определенной работы за вознаграждение с подчинением пр. правилам внутреннего трудового распорядка.

### **Законодательство о труде:**

1. Конституция РФ (ст.37)
2. Трудовой Кодекс РФ
3. Нормативно-правовые акты Президента РФ, Правительства РФ, Министерства труда и социальной защиты РФ.

## **По вине руководителя:**

- плохая организация работы внутри коллектива со стороны руководителя;
- наличие неэффективного стиля руководства;
- неполное владение руководителем информацией о внутренней жизни коллектива;
- отсутствие доверительных отношений между руководителем и подчиненными;
- невмешательство руководителя в отношения между работниками;
- отсутствие сплоченности в коллективе;
- отсутствие группового единства;
- разобщенность коллектива;
- наличие плохого психологического климата;
- преобладание индивидуальных интересов над общегрупповыми;
- отсутствие должного контроля по отношению к членам коллектива со стороны руководителя;
- неправильное мотивирование подчиненных;
- отсутствие положительного стимулирования подчиненных;
- отсутствие группового согласия

## **По вине подчиненных:**

- эгоистическое поведение отдельных членов коллектива;
- отрицательные социальные установки отдельных личностей;
- личностное неприятие членами группы общих целей организации;
- наличие агрессивных тенденций поведения у отдельных членов коллектива;
- доминирование индивидуальных целей над групповыми;
- отсутствие ответственного поведения у некоторых членов коллектива при выполнении общих задач;
- нежелание найти единый рациональный подход к разрешению конфликта;
- стремление к власти и возникновение неуправляемых действий со стороны отдельных членов коллектива

# Типы конфликтных личностей:

- Демонстративные
- Ригидные
- Неуправляемые
- Сверхточные
- Рационалисты
- Безвольные

# Основные правила поведения с трудными людьми:

1. У таких людей есть скрытые нужды, связанные с прошлыми потерями и разочарованиями, и они их таким образом удовлетворяют.
2. При общении с «трудным» человеком следует взять под контроль свои эмоции и дать выход его эмоциям.
3. Не принимать только на свой счет слова и поведение данного человека, зная, что для удовлетворения своих интересов «трудный» человек так ведет себя со всеми.
4. При выборе подходящего стиля действия в конфликтной ситуации следует учитывать, к какому типу людей относиться Ваш оппонент.
5. Если считаете необходимым продолжение общения с «трудным» человеком, вы должны настаивать на том, чтобы он говорил правду.

# Профилактика конфликтов

- Постоянная работа по улучшению условий труда и совершенствованию его оплаты;
- Строгое соблюдение трудового законодательства;
- Соблюдение служебной этики;
- Контроль деятельности и отношений в коллективе (в разумных пределах);
- Выявление проблемных областей и направление усилий на их разрешение;
- Создание в коллективе благоприятной психологической атмосферы, атмосферы координации и сотрудничества;
- Знать чем «дышит» коллектив;
- Стимулировать коллектив как финансово, так и морально;
- Учёт ожиданий подчиненных: знание дела, умение организовать работу, перспективный подход, обеспечение заработка, «человеческое» отношение к подчиненным.

# Способы и правила разрешения конфликтов.

Для устранения конфликтов используют две группы методов:

- Структурные методы
- Межличностные методы

## Структурные методы

- Разъяснение требований к работе
- Координационные и интеграционные механизмы
- Общеорганизационные комплексные цели
- Структура системы вознаграждений

# **Межличностные стили разрешения конфликтов:**

- Уклонение (избегание);
- Сглаживание (приспособление);
- Принуждение (конкуренция);
- Компромисс;
- Решение проблемы (сотрудничество).

# Стратегии разрешения конфликтов **«Проигрыш-Проигрыш»**

- Компромисс или занятие промежуточной позиции в споре;
- Расплатиться с одной из конфликтующих сторон;
- Привлечение независимого лица.

# Стратегии разрешения конфликтов

## «Выигрыш-Проигрыш»

- Стороны четко разделены на «мы» и «они»;
- Все силы направлены друг против друга;
- Стороны рассматривают предмет спора только со своей позиции;
- Основной упор делается на принятие решения, а не на достижение целей;
- Конфликты приводят к наказанию или осуждению;
- Стороны рассматривают проблемы с сиюминутной точкой зрения.

# Стратегия разрешения конфликтов **«Выигрыш-Выигрыш»**

- Стратегия направлена на решение проблемы, а не на победу над другой стороной;
- В конфликтной ситуации удовлетворены потребности обеих сторон.

# Решение проблемы конфликта:

- Определите проблему в категориях целей, а не решений;
- После того, как проблема определена, определите решения, приемлемые для всех сторон;
- Сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны;
- создайте атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние и обмен информацией;
- Во время общения создайте положительное отношение друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнение другой стороны.

# **Индивидуальный трудовой спор- это неурегулированные разногласия между работником и работодателем (ст.381 ТК РФ)**

- Споры возникают по вопросам применения трудового законодательства, содержания трудового договора, локальных актов;
- Индивидуальным трудовым спором признается спор не только между работодателем и работником, но и между работодателем и лицом:
  - ранее состоявшим в трудовых отношениях с этим работодателем;
  - изъявившим желание заключить трудовой договор с работодателем (в случае отказа последнего от заключения трудового договора)

# **Конфликт - это не самое худшее в нашей жизни!!!**

- Можно и нужно многому научиться после выхода из конфликтной ситуации
- Заглянуть в самого себя
- Не принимайте конфликт слишком близко к сердцу

- Человек (личность) живет, общается, взаимодействует с коллективом и другими людьми поэтому столкновение взглядов, принципов, ценностей неизбежно, а следовательно неизбежен и конфликт. Конфликтную ситуацию тяжело обойти стороной, а порой невозможно. Поэтому проще и надежнее разрешить конфликт, как можно мягче, без больших моральных, физических и финансовых затрат.

«Плохой мир лучше, хорошей войны»

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**

**+7 (968) 867-62-63**

**[www.dejuredefacto.ru](http://www.dejuredefacto.ru)**

Правовая поддержка бизнеса  
красоты и здоровья на всей  
территории РФ