

1-МӨЖ

Ұжымдағы конфликт, себептері, шешу жолдары

Орындағандар: *Дінтану - Абдіхаккім Исаев, Алибаев Айдос, Гүлдана*

Баттал, Фибрат Қожабаев, Қуаныш Бекетұлы;

*Клиникалық психология - Қорабай Алтынай, Апсамет Айдана, Орынбасарова
Сымбат, Тоқбай Алина, Төреғалиева Гүлдана, Тұрсынғали Аида*

Среди нас нет ни одного человека, который никогда не ссорился с родителями, друзьями или коллегами. Повод для ссоры может быть любой – от расхождений во взглядах до потребностей и желаний.



Столкновение возникает, когда пересекаются два равноправных противоречия определенной направленности. Оно также может проявляться в рамках одной личности, когда она внутренне спорит сама с собой. Наши жизни наполнены противоречиями, и они являются неотъемлемой частью повседневности. Однако необходимо не затягивать конфликтную ситуацию и не доводить ее до кризиса.

Виды конфликтов в трудовом коллективе

В современной конфликтологии выделяется несколько типов столкновений интересов, которые отличаются, прежде всего, по вовлеченным в процесс субъектам. Наиболее распространенные случаются между группой и личностью, а также между двумя социумами.



Межличностный

Это противостояние двух людей, это их конфронтация из-за разногласий и несовпадений во взглядах. Для формирования подобного явления должны появиться два противоречивых мнения или персональных задачи. Если люди являются близкими друг другу и видят достижение поставленной цели по-разному, возникает провокационный спор.

Межгрупповой

Работает по принципу военного времени, когда люди воюют за земельные территории и богатства и т.п. Военные времена остались далеко позади, однако сегодня очень популярны и распространены информационные войны, при которых в общество вливается масса информации, влияющая на сознание с той или иной целью. Подобные манипуляции производятся определенной группой людей против другой, их можно считать аналогией межгрупповых столкновений.



Типичными истоками возникновения межгруппового противостояния могут стать:

- ограниченные редкие ресурсы;**
- определенные блага;**
- передел прав влияния;**
- стремление к первенству;**
- борьба за лидерство в деятельности;**
- идеалистические воззрения по какому-либо предмету.**

Формы протекания межгрупповой конфронтации:

столкновение – агрессивная форма, сопровождающаяся причинением вреда;

избегание – плавный уход одной конфликтующей стороны от встречи с другой;

господство – один из социумов имеет больше преимуществ и возможностей;

соперничество – стремление получить определенные блага и богатства;

аккомодация – в результате давления один из конфликтующих социумов поддается давлению со стороны другого;

ассимиляция – в результате один из социумов постепенно перенимает уклад жизни и законы существования другого.

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ

Определите, какие цели в конфликте преследуют конфликтующие. Зачем им надо конфликтовать? Нуждаются ли они в вашей помощи или могут решить конфликт самостоятельно.

Никогда не принимайте решение за участников конфликта. Вы рискуете принять непопулярное решение, и тогда конфликтующие объединятся против вас. У вас всегда есть пути разрешения конфликтов в коллективе, которые они могут придумать сами.



Выслушайте каждого участника

Эксперты по управлению конфликтами Том Харви и Джерри Джелисон утверждают: вам необходимо выслушать каждого участника и посмотреть на ситуацию его глазами. Однако самому становиться участником конфликта нельзя ни в коем случае, соответственно, принимать чью-то точку зрения не стоит. Сосредоточьтесь не на обстоятельствах, которые привели к противоречию, а на путях решения. Причем выработано это решение должно быть совместными усилиями, поскольку психологи считают, что большинство людей негативно воспринимает навязанные со стороны советы.





Регулируйте конфликт

Компромисс и уступки, к которым, как правило, прибегают руководители, – очень обманчивая тактика. В каком случае она эффективна? Если участником конфликта является человек намного выше по служебному положению другой стороны. Допустим, вы разошлись во взглядах на выполнение задачи с генеральным директором. Подумайте, стоит ли этот вопрос конфликта или же в этом случае уместнее уступить, чтобы не создавать неприятную ситуацию? Разумеется, когда причина конфликта имеет стратегический характер, вы можете отстаивать свое мнение, если сможете его грамотно аргументировать.

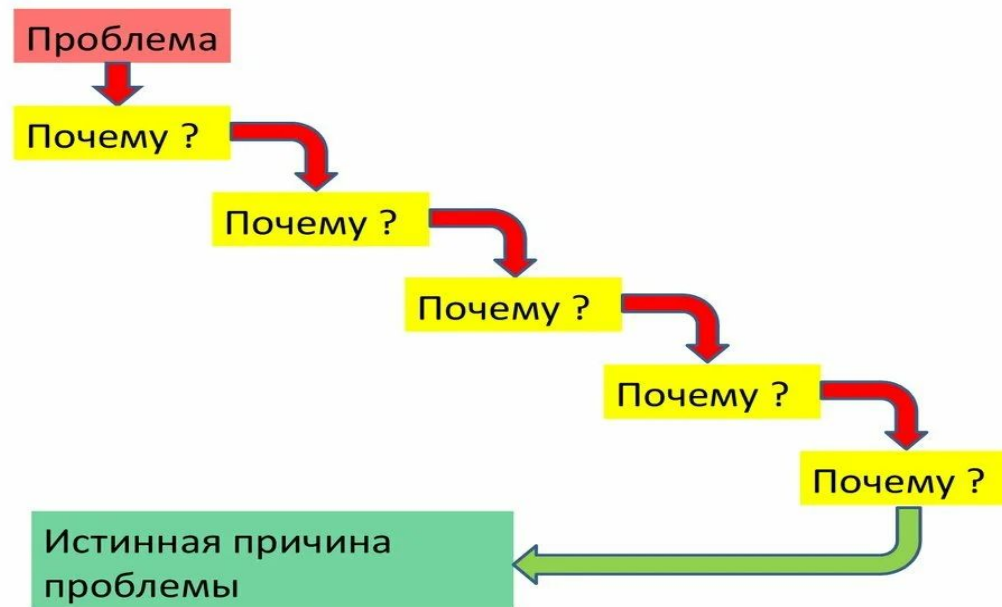


Переводите конфликтующих **от эмоций к логике**. Не допускайте личностных, обидных высказываний друг о друге. Разрешение конфликтов в трудовом коллективе — это не эмоции, это наука управления.

Переводите участников конфликта от общих суждений к более конкретным фактам. Задавайте уточняющие вопросы. Эти методы помогут им более полно понять ситуацию и уйти от излишних эмоций.



5 ПОЧЕМУ?



Задавайте вопросы для выяснения **мотива** каждого из конфликтующих. Выяснив мотивы вы выясните пути решения конфликта. Пользуйтесь техникой «**5 почему**». На каждый ответ конфликтующих задавайте следующий вопрос «Почему?». Таких вопросов должно быть 5.

Уводите конфликтующих от спора по поводу деятельности к выводам по поводу **ценностей**. Вам важно не то, что каждый из них делал в конфликте, а то, как это повлияло или повлияет на ваш отдел/других сотрудников/компанию.

Помните, что **разрешение межличностных конфликтов в коллективе** влияет не только на ваш отдел, но и на компанию в целом.



Передавайте
конфликтующим **ответственность** за
принятие решения по улаживанию
конфликта. Но их предложения должны быть
реальным разрешением возникшей ситуации,
а не отговорками.



Если конфликтующие не хотят брать ответственность на себя по разрешению конфликта, то заключите с ними **договор** – вы принимаете решение, но они уже не смогут его оспорить и должны будут беспрекословно выполнить.

Ваши **способы и методы разрешения конфликтов в коллективе** могут быть не комфортными для сотрудников, но зато в следующий раз они начнут искать варианты компромиссных решений самостоятельно.



Способы управления конфликтом



Учитывайте выводы из конфликтных ситуаций, чтобы не повторять их в будущем. Учите этому своих сотрудников.