



ПРЕЗЕНТАЦИЯ НА ТЕМУ :
«МЕТОДЫ И КОСВЕННЫЕ ПУТИ
РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ»

ВЫПОЛНИЛА СТУДЕНТКА П-106Б ГРУППЫ

ОЗИЕВА Л.Я.

Содержание

1. Введение
2. Конфликт, как способ управления людьми.
3. Заключение
4. Список литературы

Введение

Разрешение конфликтных ситуаций

Прежде чем говорить о разрешении конфликтной ситуации, важно понимать, что такое конфликт.

На уровне ощущений, мы понимаем, что конфликт — это нечто неприятное, эмоционально-выматывающее, и самое главное — это что-то, не всегда нами контролируемое. Это очень похоже на перетягивание каната — обе стороны тратят невероятное количество энергии, но реально так и не могут продвинуться, снова и снова, доказывая свою позицию и обоюдно блокируя движение вперед. В межличностных отношениях то же самое — люди отстаивают свои позиции, и каждый тянет в свою сторону, в противоположных направлениях, но так и не могут добиться чего-то существенного и определенного.



С психологической точки зрения, конфликт — это борьба двух противоположностей, сознательная или бессознательная. У каждого человека свое восприятие всего происходящего вокруг нас, и соответственно все выводы и предположения мы делаем, исходя из своей картины мира. Для кого-то из нас «потрясающий отдых» может быть — море, песок и солнце, а для кого-то — это мороз, снег и коньки. Таким образом, мы и в конфликте рассуждаем, исходя из своего мировосприятия, и ориентируясь именно на свои мысли, чувства и ощущения. Поэтому разрешение и преодоления конфликта возможно именно в том случае, когда Вы смогли примерить разные картины мира участников того, или иного конфликта.

Конфликт, как способ управления людьми.

В практике управления конфликтами выделяются три направления: управление конфликтом, подавление конфликта и уход от конфликта. Данные направления реализуются благодаря специальным методам.

Управление конфликтами - это целевое направленное влияние по ликвидации причин, способствующих возникновению конфликта, на поддержание контролируемого уровня конфликтности, на корректирование поведения сторон конфликта.

Существующую многочисленность методов управления конфликтами разделяют на несколько групп, имеющие свою отдельную сферу применения:

1. Методы интрапсихические. Воздействуют на конкретную личность, воплощаются в корректной координации собственного поведения, в умении выразить собственную позицию, не способствуя образованию защитной реакции у противоположной стороны.
2. Методы структурные. В основном воздействуют на стороны организационных конфликтов, образующихся из-за неверного распределения ответственности, прав и функций, несправедливость системы стимулирования работников и мотивации, плохое координирование трудовой деятельности. К данным методам относят:
 - пояснение требований к работе;
 - применение управленческих механизмов;
 - уточнение или разработку общих организационных целей;
 - выстраивание аргументированных систем вознаграждения.

1. Интерпсихические методы модифицирование поведенческого стиля в конфликте. Предполагают необходимость выбора соответствующей формы воздействия на этапах образования конфликтной ситуации или же развития конфликта для корректировки стиля обособленного поведения его сторон дабы предотвратить ущерб индивидуальным интересам.

2. Персональные методы. Принуждение - это попользование человека вынудить принять его позицию какими угодно способами. Сторона, пытающаяся это осуществить, не интересуется мнением иной стороны. Сторона, использующая данный подход, в большинстве случаев ведет себя враждебно и для воздействия пользуется властью. В затруднительных ситуациях, при которых разновидность подходов являет собой значимый признак для принятия рационального решения, образование конфликтных мнений необходимо стимулировать и управлять создавшейся ситуацией, применяя стиль решения проблемы. Управление конфликтом посредством решения проблемы выполняется в следующем порядке:

- выявление проблемы в категориях не решений, а целей;
- определение решения, подходящего для обеих сторон конфликта;
- заострение внимания не на индивидуальных чертах сторон конфликта, а на проблеме;
- повышение взаимного воздействия, распространения обмена информацией и обеспечение обстановки доверия.

1. Переговоры. Осуществляют выработанные функции, включая большинство моментов деятельности сторон. В качестве метода разрешения конфликтов переговоры являют собой комплект тактических приемов, адресованных на поиск приемлемых решений для сторон конфликта. Чтобы организовать переговорный процесс нужно гарантировать выполнение данных условий:

- наличие взаимной зависимости сторон конфликта;
- отсутствие существенного отличия в возможностях конфликтующих сторон;
- аналогичность уровня развития конфликта потенциалу переговоров;
- участие сторон в переговорах, принимающих решение в конкретной ситуации возникшего конфликта.

1. Методы влияния на личное поведение и приведения в норму согласованных ролей сторон, учитывая их функциональные обязанности.

2. Методы активации надлежащих враждебных действий, используемых в крайних случаях - использована потенциальность всех прежних методов. Надлежащие враждебные действия чрезвычайно нежелательны. Использование данных методов способствует разрешению конфликта силой с применением насилия. Как бы то ни было, существуют ситуации, когда разрешить конфликт можно лишь данными методами.

Достоинство направления отхода от конфликта является собой, как правило, оперативное принятие решения.

Отход используется в случаях:

- больших потерь от выстраивания конфликта;
- заурядности проблемы, являющейся основой конфликта;
- значимости иных проблем, нуждающихся в решении;
- существенности охлаждения страстей;
- потребности выиграть время для ухода от принятия сиюминутного решения и сбора нужной информации;
- присоединения иных сил для решения конфликта;
- присутствие страха перед надвигающимся конфликтом или несходной стороной.

Уход от конфликта не стоит использовать в случае важности проблемы, являющейся его основой, или при реальности перспективы достаточно долгого протекания этого конфликта.

Разнообразие данного метода - метод бездеятельности. В случае применения метода бездеятельности, развитие событий протекает стихийно, по течению.

Заключение.

Причины конфликтов кроются в аномальности жизни общества и недостатках самого человека.

Прежде всего, среди причин, вызывающих конфликты, выделяют нравственные, политические и социально-экономические. Данные причины являют собой питательную среду для образования разного вида конфликтов. На образование конфликтов воздействуют биологические и психофизические особенности человека.

У каждого конфликта существует множество причин. Значимые причины конфликта - это различия в ценностях и представлениях, взаимозависимость заданий, ограниченность ресурсов, которые необходимо делить, различия в целях, в уровне образования, в манере поведения и плохие коммуникации.

Таким образом, лучше предупредить конфликты, меняя собственное отношение к проблемной ситуации, поведение в ней, и соответственно воздействуя на поведение и психику оппонента.

При предотвращении интерпсихических конфликтов, прежде всего нужно оценить, что удалось сделать, потом - что не удалось - оценивающему необходимо самому достаточно знать деятельность; давать оценку по сути дела, а не по форме; оценивающему нужно отвечать за непредвзятость оценки; выявлять и информировать оцениваемых работников о причинах изъяснов; воодушевлять сотрудников на новую работу; конкретно формулировать новые задачи и цели.

Соблюдая данные рекомендации конфликтующие стороны могут предупредить конфликты, в случае же возникновения - разумно их разрешить и найти наиболее благоприятный исход конфликтной ситуации.

Список литературы.

1. Б.С. Волков, Н.В. Волкова, Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - М.: Академический Проект; Триста, 2005. – 384 с.
2. А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, Конфликтология. Учебник. 3-е изд. - СПб.: Питер, 2008. – 496 с.
3. Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин, Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. - Спб.: Питер, 2004. – 224 с.
4. Н.В. Гришина, Психология конфликта. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
5. А.П. Егидес, Лабиринты общения, или Как ладить с людьми. - М.: АСТ-Пресс Книга, 2002. – 368 с.
6. А.К. Зайцев, Социальный конфликт. 2-е изд. - М.: Академия, 2001. – 464 с.