

Конфликты

Презентацию
подготовил студент
группы ГИБ-3-14
Чернышов К.Д.

Что такое конфликт?

Конфликт (от лат. *conflictus*) определяется в психологии как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами



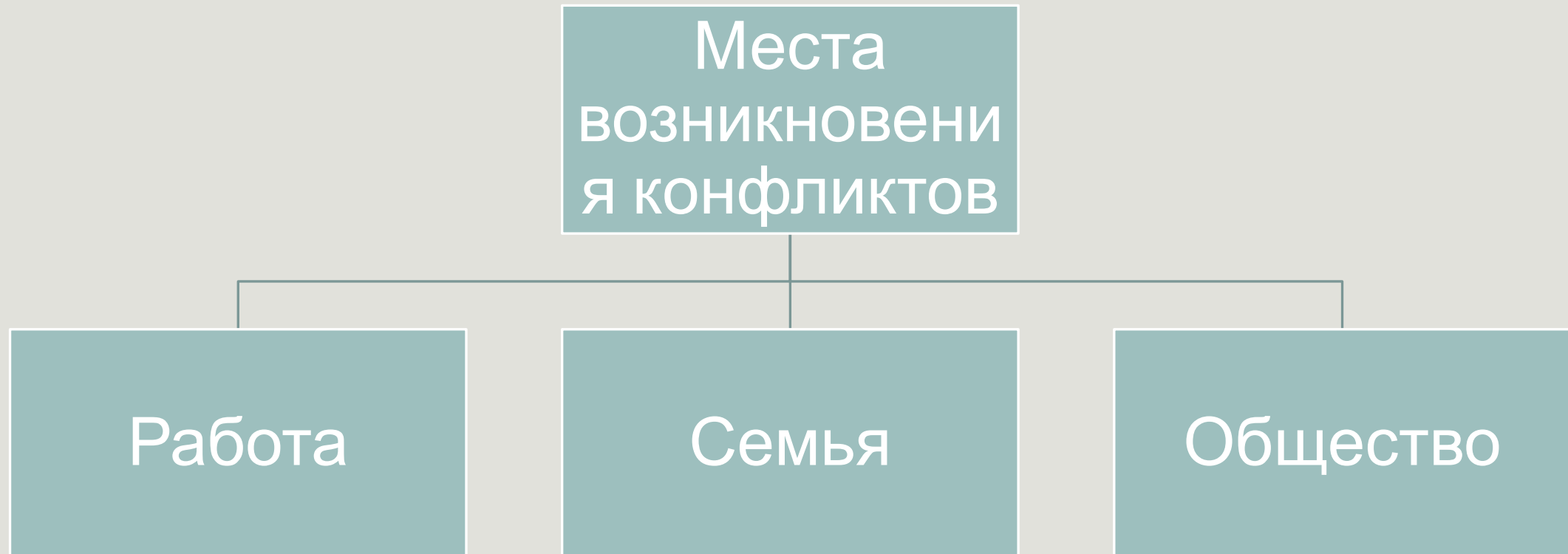
История понятия

Существует обыденное представление, что конфликт — это всегда негативное явление, вызывающее угрозы, враждебность, обиды, непонимание, то есть это нечто такое, чего по возможности следует избегать. Представители ранних научных школ управления тоже считали, что конфликт — это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. Однако в настоящее время теоретики и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых лучших взаимоотношениях сотрудников не только возможны, но и желательны. Надо только управлять конфликтом. Можно найти множество различных определений конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

Почему необходимо знать теорию конфликтов?

- Позволяет избегать конфликтов
- Правильно относиться к конфликту
- Управлять конфликтом
- Эффективно завершать конфликт

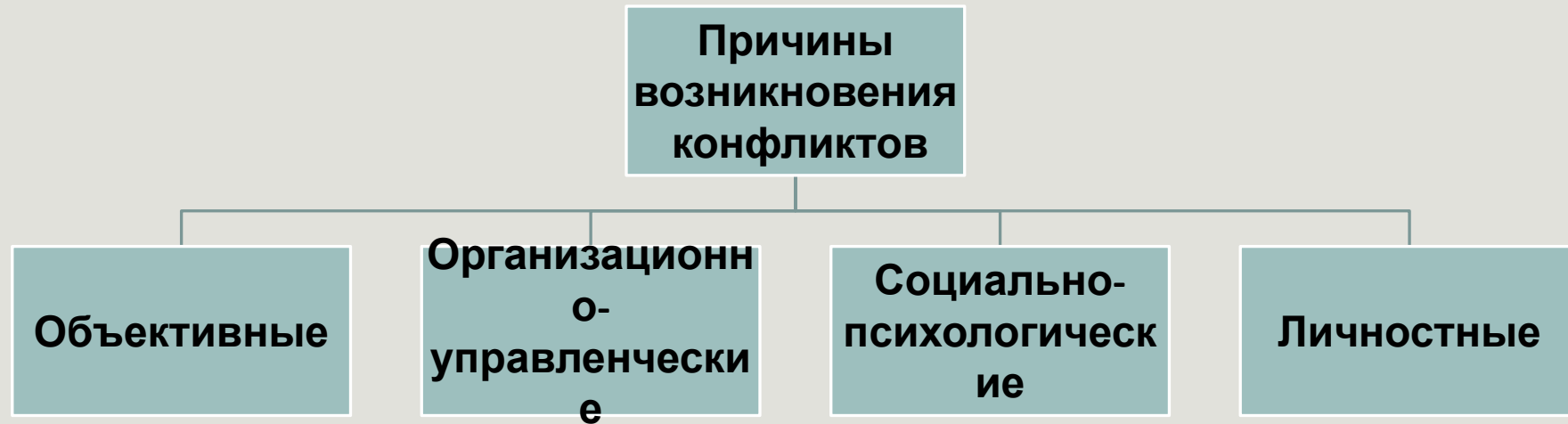
Мы сталкиваемся с конфликтами:



Классификация конфликтов

Признак классификации	Виды конфликтов
По действию на функционирование группы/организации	<ul style="list-style-type: none">• Конструктивные (функциональные)• Деструктивные (дисфункциональные)
По содержанию	<ul style="list-style-type: none">• Реалистические (предметные)• Нереалистические (беспредметные)
По характеру участников	<ul style="list-style-type: none">• Внутриличностные• Межличностные• Между личностью и группой• Межгрупповые• Социальные

Классификация причин конфликтов



Объективные факторы возникновения конфликтов

**Слабая
разработанность и
использование
нормативных
процедур
разрешения
противоречий**

**Образ жизни,
связанный с
материальной
неустроенностью и
радикальными
,
масштабными,
быстрыми
переменами**

**Стереотипы
конфликтного
разрешения
социальных
противоречий
и др.**

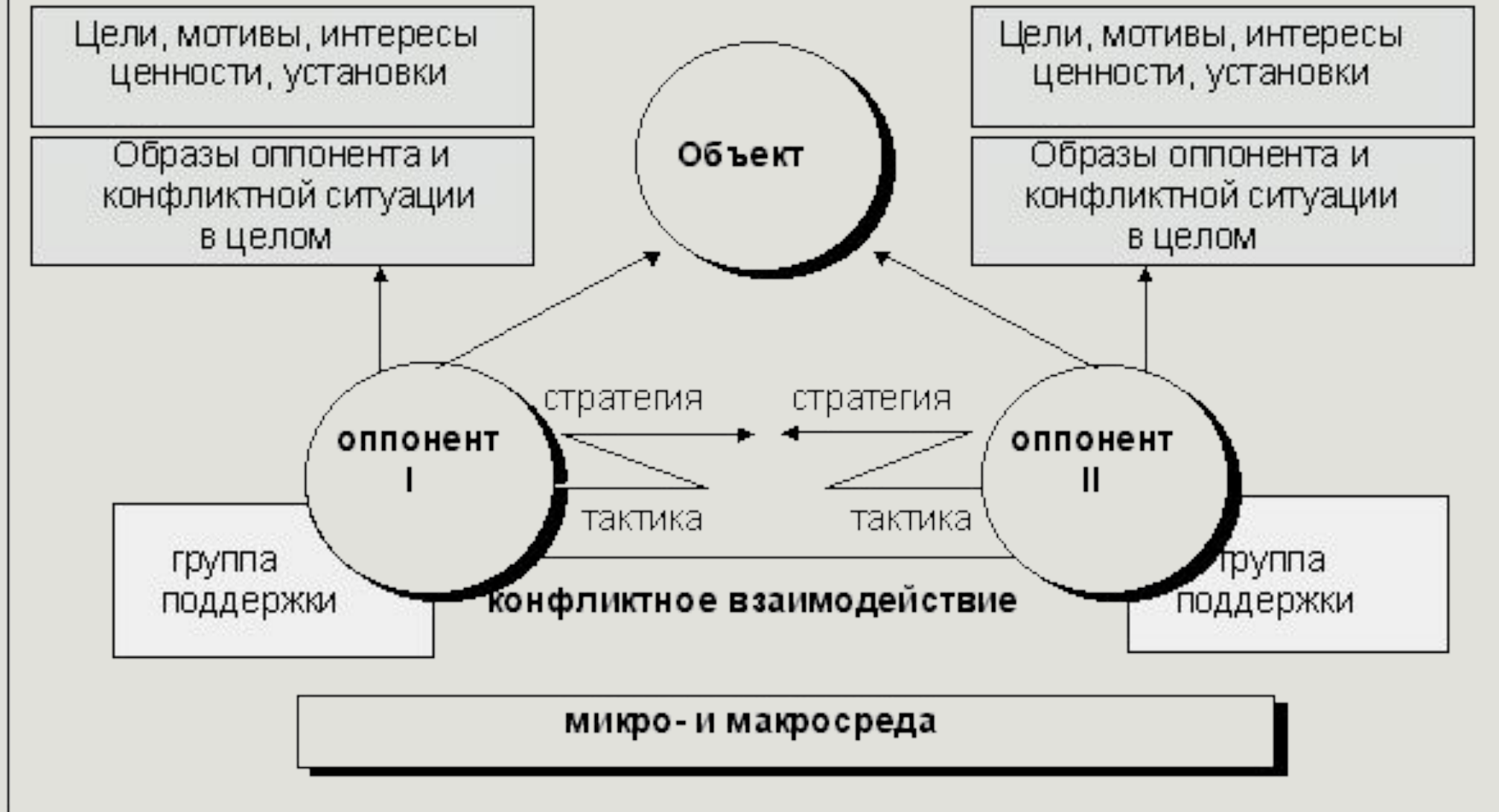
**Недостаток и
несправедливое
разделение
значимых для
нормальной
жизнедеятельности
материальных
и духовных
благ**

**Естественное
столкновение
интересов
людей в
процессе
жизнедеятельности**

Субъективные факторы возникновения конфликтов

Субъективные причины конфликтов связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к выбору именно конфликтного, а не какого либо другого способа разрешения создавшегося объективного противоречия. В любой ситуации есть возможность выбора конфликтного или одного из неконфликтных способов её разрешения. Причины, в силу действия которых человек выбирает конфликт в контексте сказанного выше, способ реагирования - субъективны.

Структура конфликтной ситуации



Функции конфликта



Управление конфликтом

Наличие многочисленных причин конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, но совсем не обязательно приводит к конфликтному взаимодействию. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Однако, вступив в конфликт, каждая из сторон, как правило, начинает делать все для того, чтобы была принята ее точка зрения, и мешает другой стороне делать то же самое. Поэтому в таких случаях необходимо управление конфликтами, чтобы сделать их последствия функциональными (конструктивными) и уменьшить количество дисфункциональных (деструктивных) последствий, что, в свою очередь, повлияет на вероятность возникновения последующих конфликтов.



Способы управления конфликтами

```
graph TD; A[Способы управления конфликтами] --> B[Структурные (организационные)]; A --> C[Межличностные];
```

Структурные
(организационные
)

Межличностные

К структурным методам относят:

Четкую формулировку требований, то есть разъяснение требований к результатам работы как каждого конкретного работника, так и подразделения в целом, наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил и выполнения работы.

Использование координирующих механизмов, то есть строгое соблюдение принципа единоначалия, когда подчиненный знает, чьи требования он должен выполнять, а также создание специальных интеграционных служб, которые должны увязывать между собой цели различных подразделений.

Установление общих целей и формирование общих ценностей, то есть информирование всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также о состоянии дел в различных подразделениях.

Использование системы поощрений, которая основана на критериях эффективности работы, исключая столкновение интересов различных подразделений и работников.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Борьба
(принуждение)

Уход
(уклонение)

Приспособлен
ие
(уступчивость)

Компромисс

Сотрудничеств
о

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Борьба (принуждение), когда участник конфликта пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других. Обычно такая стратегия приводит к ухудшению отношений между конфликтующими сторонами. Данная стратегия может быть эффективной, если она используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей.

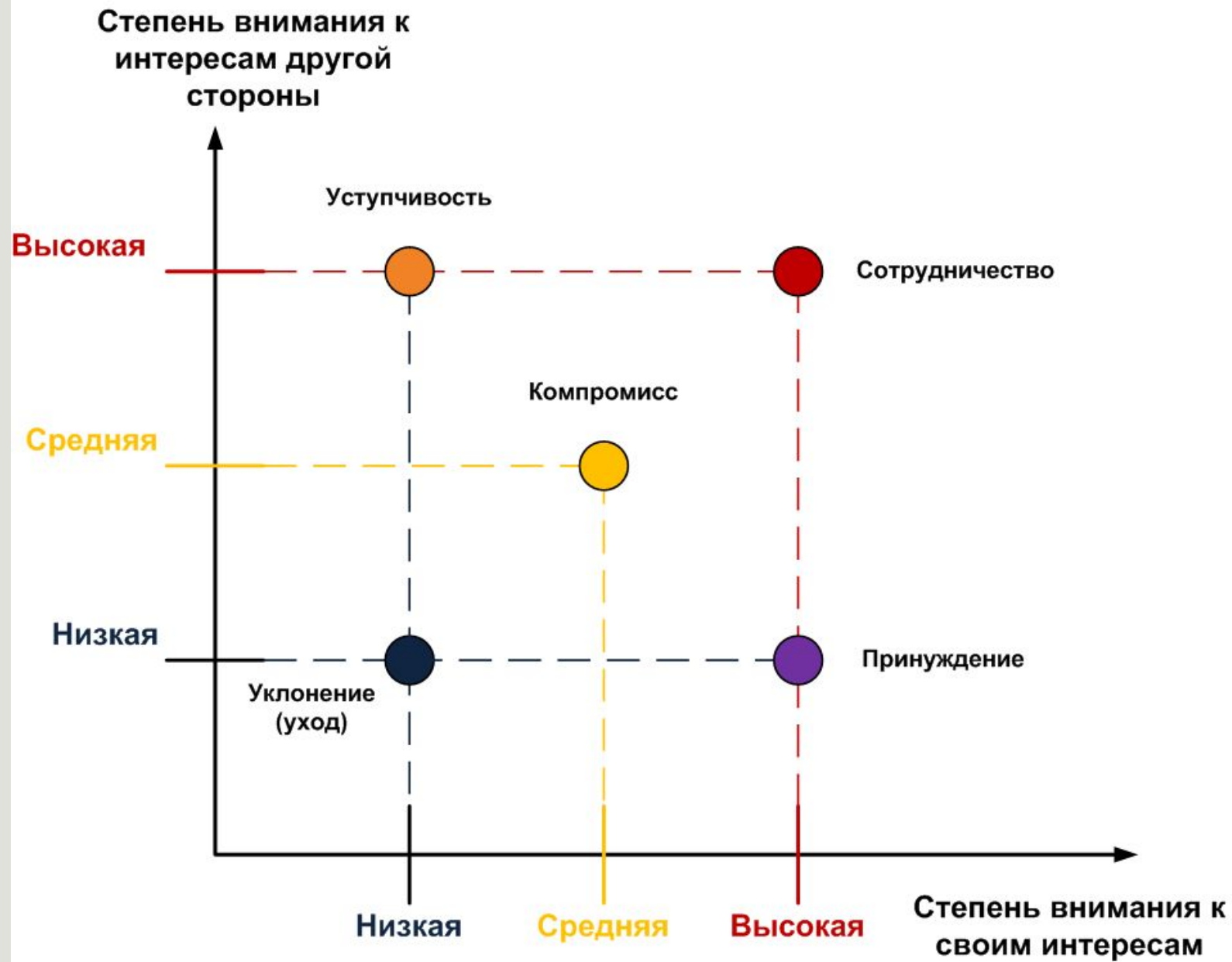
Уход (уклонение), когда человек стремится уйти от конфликта. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет большой ценности или если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, а также тогда, когда конфликт не является реалистическим.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Приспособление (уступчивость), когда человек отказывается от собственных интересов, готов принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Такая стратегия может быть целесообразной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной. Однако если данная стратегия станет для руководителя доминирующей, то он скорее всего не сможет эффективно руководить подчиненными.

Компромисс. Когда одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь до определенной степени. При этом поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

Сотрудничество, когда участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Эта стратегия основана на убежденности участников в том, что расхождение во взглядах — это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этом установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».



Динамика конфликта



СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Вдовина М. В. Межпоколенческие отношения: причины конфликтов в семье и возможные пути их разрешения // Знание. Понимание. Умение. — 2009. — № 3 — Социология.
2. Зубок Ю. А. Конфликты // Знание. Понимание. Умение. — 2005. — № 2. — С. 179—182.
3. <http://psyfactor.org/personal/personal10-12.htm>
4. Новиков С. В. Психология конфликта (<http://svblog.ru/consult/KK-4/7/>)

Спасибо за
внимание
