

ПРИНЦИПЫ И КРИТЕРИИ АНАЛИЗА КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ



Презентацию
подготовили студенты 4
курса, группы: с1-эбз41,
Торопов В. Н. и
Арустамов И. Л.

Что такое конфликтная ситуация и конфликт в целом?

Конфликтная ситуация — это противоречивые позиции сторон по какому-либо вопросу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т. д.



Конфликт — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.



СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

Данная структура включает в себя следующие составляющие:

- 1) среду конфликта;
- 2) стороны конфликта;
- 3) структуру конфликтного поведения;
- 4) динамику конфликта;
- 5) разрешение конфликта (пути, стратегии).

Каждая позиция данной структуры крайне необходима для полного понимания и раскрытия конфликтной ситуации. Например, в зависимости от среды конфликты делятся на *социальные, этнические, политические, юридические, бытовые, трудовые* и др. В зависимости от того, какие социальные субъекты вовлечены в конфликт, различают *межличностный конфликт, конфликт в малой группе, социально-общественный конфликт, межнациональный конфликт, международный (межгосударственный) конфликт* и т.п.



ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

□ В динамики развития конфликта выделяют 3 этапа:

Первый этап: предконфликтная ситуация (возникновение объективных оснований конфликта): Потенциальный конфликт характеризуется «натянутостью» отношений, подчеркнутой официальностью, расколом коллектива на группы, появлением первого сигнала конфликта - дискомфортом в общении.

В свою очередь, различают 3 фазы предконфликтной ситуации:

Первая фаза: это тот момент прошлого неудовлетворения руководства над администратором. *Вторая фаза:* момент, когда было предложено открыть новое вакантное место. И *третья фаза,* когда управляющий и администратор стороны конфликта осознали, что конфликт всё-таки существует.



□ **Второй этап:** конфликтное противодействие, характеризующееся недоразумениями, ростом напряженности, оценкой сил и возмущений конфликтных сторон; переход конфликта из латентного в открытое противоборство (конфликтные стороны, пытаются уладить конфликт, идя на компромисс); дальнейшая эскалация (рост напряженности), противоборство; конфликт достигает своего апогея и принимает форму тотальной войны;

Конфликтная ситуация вышла на обозрения всему коллективу, после чего началось возмущение, и конфликтные ситуации уже внутри персонала.



▣ **Третий этап:** разрешение конфликта;

Разрешение конфликта произошло самой собой, т.к. руководитель никак не повлиял на ситуацию. Одна из конфликтующих сторон уволилась.

Послеконфликтная ситуация (новая расстановка сил, новые отношения оппонентов друг к другу, переоценка своих сил и возможностей). В данной ситуации, конфликт исчез, в результате ухода одного участника, который посчитал, что решение руководства не имеет смысла.

Психологическая разгрузка. В данной ситуации, для оставшейся стороны конфликта и всего коллектива необходимо провести тренинг по сплочению группы.



ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

Конфликт имеет диагностическую функцию, потому что его возникновение свидетельствует, что в отношениях между людьми (коллегами), да и в организации в принципе, существует проблема (или даже комплекс проблем). Конфликт может выявить глубинную суть затруднений. Конфликт имеет конструктивную функцию, потому что, во-первых, может послужить как бы «спускным клапаном» для уменьшения фрустрации и агрессии, а во-вторых, в ходе обсуждения и решения данной проблемы, выработается компромиссное решение, основанное на творческом подходе к проблеме. На мой взгляд, такое решение приводит к более эффективной работе в организации и упрочнению авторитета руководителя, как хорошего менеджера. Конфликт имеет деструктивную функцию, т.к. несмотря на его исход, которое несет в себе много положительного, например, возможность сплочивания коллектива и налаживание взаимоотношений, возможность повышение эффективности совместной работы и облегчение рабочих взаимоотношений.

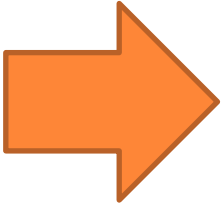


ДЕТЕРМИНАНТЫ КОНФЛИКТА

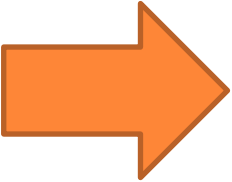
Детерминанты конфликта - причины, породившие конфликтную ситуацию. Существуют следующие личностные детерминанты, продуцирующие неадекватную психическую и социально-психическую направленность: направленность личности и особенности самосознания; психическое состояние; нарушение мотивационной сферы и эмоциональной сферы; особенности характерологических проявлений; социальное неравенство; столкновение интересов и потребностей; концепция депривации (состояния, для которого характерно явное расхождение между ожиданиями и возможностями их удовлетворения);



СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



Стратегия поведения в конфликте - это программа и план действия, направленные на реализацию поставленной цели в конфликте, другими словами - это решение задачи удовлетворения своей конкретной потребности, своего конкретного интереса в данном конфликте.



Тактика поведения в конфликте - это средства, обеспечивающие данную стратегию, которые, в конечном счете, определяют стиль поведения человека в конфликте. Современная теория конфликтов различает пять основных стратегий поведения: конкуренция, уклонение, сотрудничество, улаживание, компромисс.



СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Конечным этапом развития большинства организационных конфликтов является его разрешение, которое может быть мнимым и реальным.

При мнимом разрешении не устраняется основание его возникновения. Конфликт разрешается либо отстранением одного из участников, либо достижением компромисса, либо подавлением конфликта силой власти или авторитета. При этом у участников конфликта остается чувство неудовлетворенности и недовольства, что в конечном итоге может привести к новой вспышке конфликта.



РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА ПО ДВУМ НАПРАВЛЕНИЯМ.

Первое - устранение и разрешение организационной проблемной ситуации,

Второе - нахождение форм движения конфликта и содействие ускорению объективного процесса его развития, благодаря которому сохраняется и развивается рациональное обоснование позиции конфликтующих индивидов или групп и, в конце концов, находится решение, удовлетворяющее в полной мере участников конфликта.



МЕХАНИЗМ КОНФЛИКТА

Механизм конфликта включает в себя изучение двух позиций: **агрессора** и **жертвы**.

Агрессор - это субъект имеющий ущербность внутреннего мира, выраженную в сложности внутреннего мира и повышенной социальной активностью. Он развивается, получает новые знания через конфликт. Поведение руководителя - агрессора характеризуется: Насыщенностью отрицательными эмоциями (завистью, злобой и желанием все себе подчинить). Стремлением к справедливости по собственным параметрам и полезностью для организации.



- **Жертва** - это субъект, имеющий привлекательные личностные и эмоциональные черты, склонность к зависимости. Сотрудник в силу своего психотипа и жизненных обстоятельств не способен противостоять агрессору, пытается лишь уйти от конфликта, не желая продолжения.



ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

Одной из основных стратегий предупреждения конфликтов в коллективах организаций, прежде всего снижение уровня конфликтности тех людей, которые склонны к их разжиганию.

Работа по осуществлению данного подхода может идти по двум направлениям: коррекция субъективных (внутренних) условий конфликтной личности в ходе индивидуальной работы; создание организационно-управленческих условий, способствующих снижению проявлений конфликтности.



ВЫВЕРЕННАЯ КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

- В первую очередь следует назвать выверенную кадровую политику. Правильный подбор и расстановка кадров с учетом не только квалификационных «анкетных» показателей, но и психологических качеств персонала существенно уменьшают вероятность приема на работу конфликтных личностей и склонных вовлекаться в конфликты. Основой психологического сопровождения является психологическая диагностика персонала при приеме на работу и расстановке. В настоящее время психологическая диагностика осуществляется преимущественно с помощью тестирования. Высокий авторитет руководителя Важным фактором снижения конфликтности личности является высокий авторитет руководителя. В психологическом плане авторитетная личность всегда воспринимается как имеющая неоспоримые преимущества, что способствует формированию вертикально направленных отношений. Это обуславливает необходимость заботы об авторитете. Высокий авторитет руководителя, сформированный на основе его личностно-профессиональных и нравственных качеств, является залогом стабильности отношений в коллективе.



Поднятию авторитета способствуют развитые умения конструктивно и справедливо разрешать конфликты. Такие умения формируются с опытом и специальной социально-психологической подготовкой руководителей, обучению их навыкам неконфликтного взаимодействия, технике бесконфликтного общения, развития у них умений конструктивно преодолевать возникающие противоречия.

Хорошим стабилизирующим фактором, препятствующим возникновению конфликтов в коллективе, является наличие в нем высокой организационной культуры как системы осознанных и неосознанных представлений, ценностей, правил, запретов, традиций, разделяемых всеми членами организации. В контексте обсуждаемой проблемы особое внимание следует обратить на один аспект -- наличие положительных традиций как важных ограничительных рамок для конфликтной личности.



ПРЕСТИЖ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОРГАНИЗАЦИИ

- Значимым психологическим фактором, снижающим уровень конфликтных проявлений, является престиж деятельности и организации. Он также является как ограничителем, так и регулятором поведения: люди дорожат престижной должностью или работой, вследствие чего у них повышается чувство ответственности, рефлексивной регуляции деятельности, что, безусловно, отражается на поведении и общении, повышая в целом их нормативность. При осуществлении деятельности, направленной на повышение престижа, необходимо учитывать его психологические характеристики: престижно то, что доступно далеко не всем, что обуславливает качественно иной уровень отношений и стимулирования, что связано с высоким уровнем профессионализма, что имеет очень высокую общественную ценность и формирует некую социальную дистанцию.



- Наконец, благоприятный психологический климат в коллективе является фактором, существенно снижающим уровень конфликтности персонала. Качество и производительность трудовой деятельности во многом зависят не только от совершенства ее организации, оснащенности, условий, но и от сплоченности коллектива, от характера взаимоотношений в нем, царящей эмоциональной атмосферы. Часто именно дружелюбие, товарищеская взаимопомощь, взаимовыручка, преобладание положительных эмоций, простота отношений являются основой для формирования таких важных социально-психологических феноменов, как трудовой энтузиазм. Эмоциональный настрой, доминирующие настроения, эмоциональная окраска настроений самым серьезным образом влияют на организованность, эффективность труда, как индивидуального, так и коллективного.



Вывод

Благодаря существующим установкам на конфликт как отрицательное явление большинство людей считает, что они не могут ими управлять и стараются их избежать, когда это возможно. Но конфликт плохо поддается коррекции, когда он уже приобрел разрушительную силу. Это нужно знать, и менеджеры и служащие должны понимать, что конфликт обогащает жизнь, если им правильно управлять.

Конфликт помогает отдельному рабочему коллективу и организации в целом быть в русле происходящих событий, он позволяет определить, что нужно для развития и усовершенствования всех сфер. Умение управлять конфликтом может стать решающим для выживания коллектива в целом.



Конфликт также ставит служащих перед необходимостью постоянно общаться друг с другом и знать друг о друге чуть больше. Члены коллектива начинают лучше понимать своих коллег, становятся более чувствительными к проблемам других людей. Люди, наконец, оценивают необходимость понимания норм и желаний другого и невозможность быть свободным от общества, живя в нем. Жить и работать вместе - непросто, и этому нужно специально учиться.

Конфликт, порождая споры, проверяет и весь коллектив, и каждого служащего в отдельности, и может существенно помочь и в процессе разбора проблемы, и выработке решения. Сам по себе конфликт не усиливает и не ослабляет организацию. И служащие, и менеджеры должны управлять им, делая максимально полезным. Если же они избегают обсуждения своих трудностей и опасений, они не могут понять ни реального состояния, ни путей развития, ни извлечь уроков для себя и для других. Если же умело управлять конфликтом, он укрепляет и коллектив, и организацию в целом.



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ

