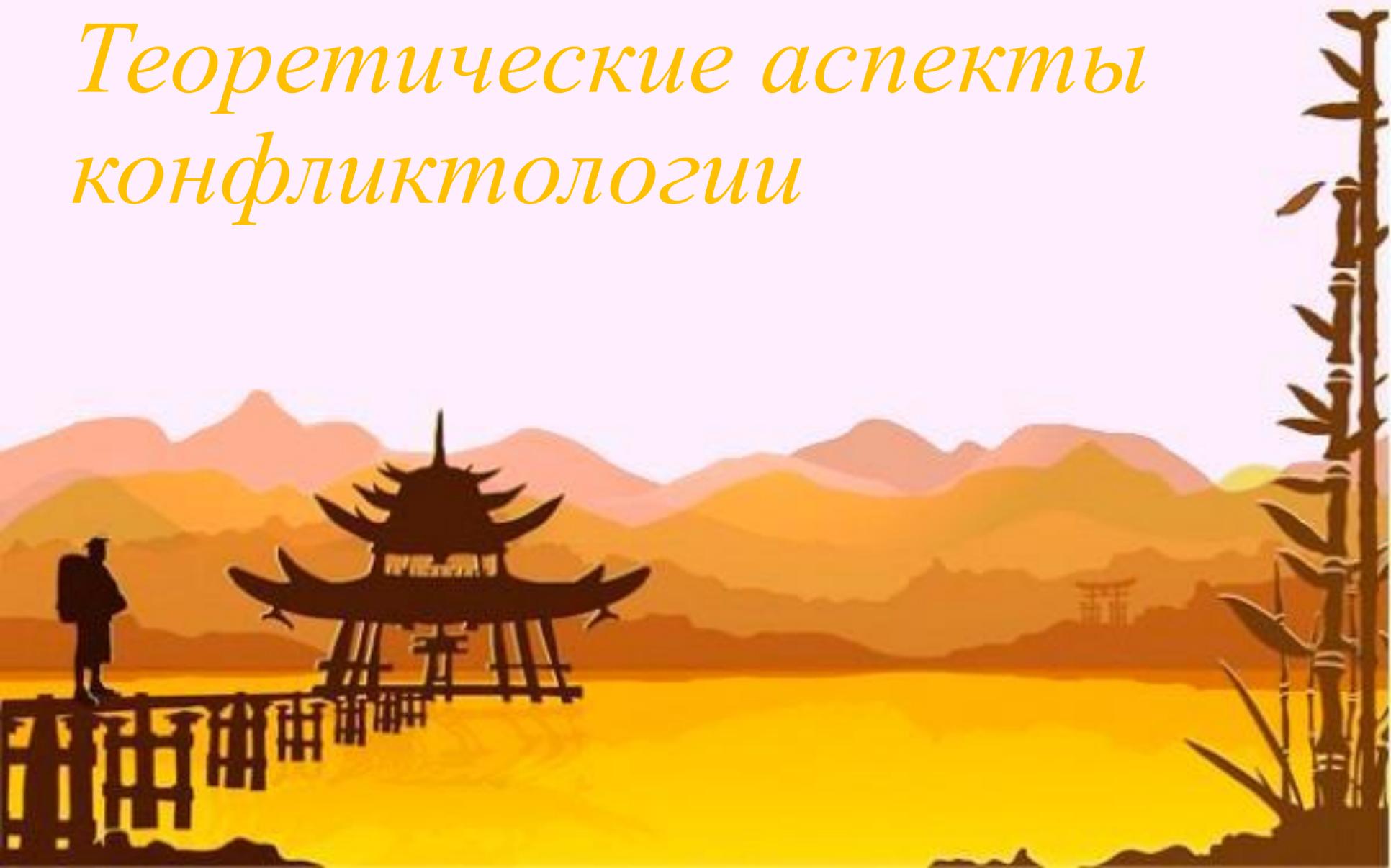


# *Теоретические аспекты конфликтологии*



**Конфликтология** – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

**объектом** изучения является конфликт во всех его формах

**предметом** – все то общее, что характеризует возникновение, развитие и завершение любого конфликта.



**Цель** конфликтологии – теоретическое обеспечение практического разрешения, регулирования конфликтов.

**Задачи:**

- выявление сущности конфликтов, их причин, этапов, участников;
- определение методов регулирования конфликтных ситуаций, а также способов предотвращения конфликтов;
- установление основных форм конфликтов, своеобразия каждой из них.



## **Направления** развития конфликтологии:

- изучение основных прикладных аспектов конфликтов различного типа;
- изучение и интеграция информации, относящейся к разным областям наук, занимающихся проблемой конфликтов;
- разработка систем контроля и диагностика развития конфликтов и вариантов их разрешения;
- определение предмета и содержания самого понятия конфликта;
- анализ причин, источников и условий возникновения конфликтов, их влияния на уровень организаций взаимообусловленных отношений.



## Методы конфликтологии.

- методы изучения и оценки личности (наблюдение, опрос, тестирование);
- методы изучения и оценки социально- психологических явлений в группах (наблюдение, опрос, социометрический метод);
- методы диагностики и анализа конфликта (наблюдение, опрос, анализ результатов деятельности);
- методы управления конфликтами (структурные методы, метод картографии).



Слово «**конфликт**» в переводе с латинского означает «**столкновение**»

**Конфликт** – определяется как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей, в условиях их стремления к достижению каких-либо целей



По источникам и причинам возникновения

- объективные
- субъективные
- организационные
- эмоциональные
- социально-трудовые
- личностные

По коммуникативной направленности

- горизонтальные
- вертикальные
- Смешанные

По составу конфликтующих сторон

- внутриличностные
- межличностные
- внутригрупповые
- межгрупповые

По масштабам и продолжительности

- общие и локальные
- кратковременные и затяжные
- скоротечные и долгосрочные

По функциональной значимости

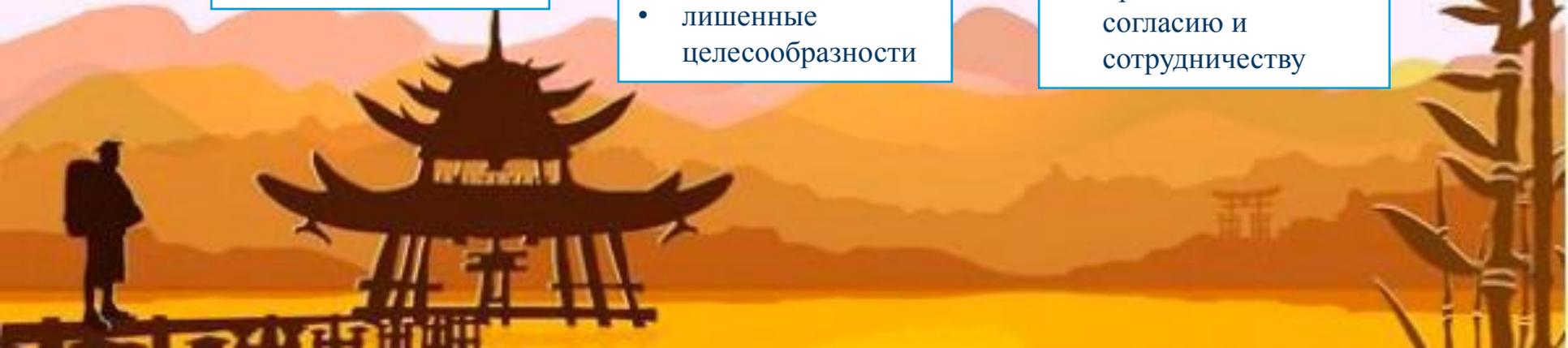
- позитивные и негативные
- конструктивные и деструктивные
- созидательные и разрушительные

По формам и степени столкновения

- открытые и скрытые
- спонтанные и спровоцированные
- неизбежные и вынужденные
- лишенные целесообразности

По способам урегулирования

- антагонистические и компромисные
- полностью или частично разрешенные
- приводящие к согласию и сотрудничеству



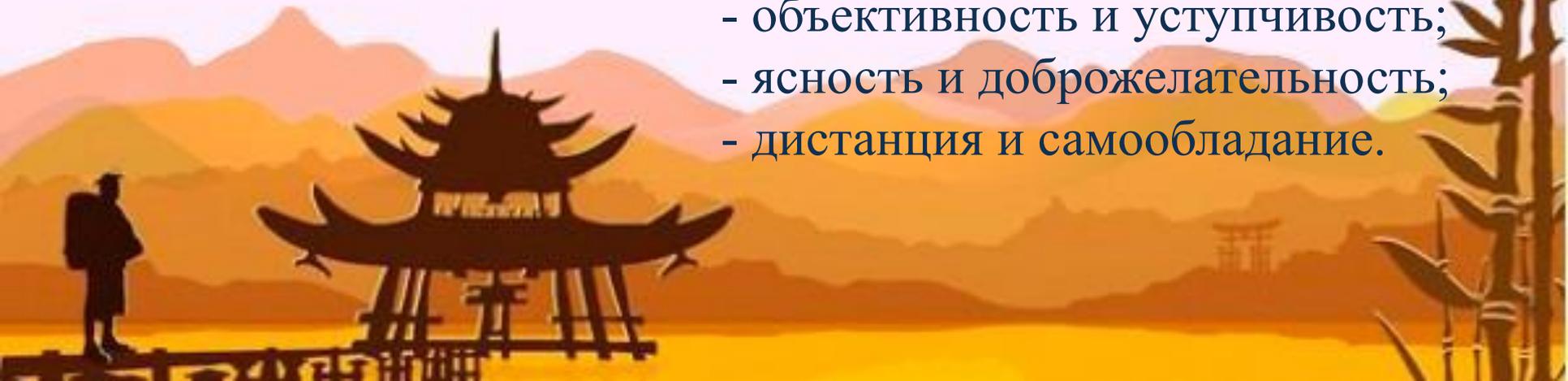
# Функции конфликта

- активизация социальных связей, придание взаимодействию людей и их отношениям большей динамичности и мобильности..
- сигнализация об очагах напряжённости
- на профилактику (предотвращение) разрушительных противоборств.



# Принципы предотвращения конфликтов

1. Создание условий, препятствующих возникновению и развитию конфликтов:
2. Сплочение персонала, целеустремлённость,
3. Забота о справедливости;
4. Упорядочение распределения материальных ресурсов;
5. Полная и достоверная информация;
6. Неукоснительное соблюдение достигнутых договорённостей, принятых решений.
7. Ориентация на принципы:
  - объективность и уступчивость;
  - ясность и доброжелательность;
  - дистанция и самообладание.



# Разрешение конфликта

**Полное**, если имеет место преобразование или устранение основы конфликта (причин, предмета), то конфликт разрешается полностью.

**Неполное** разрешение имеет место тогда, когда устраняются или преобразуются лишь некоторые структурные элементы конфликта, в частности, содержание противоборства, мотивационная база конфликтного поведения участников и т.д.



# Этапы разрешения конфликта

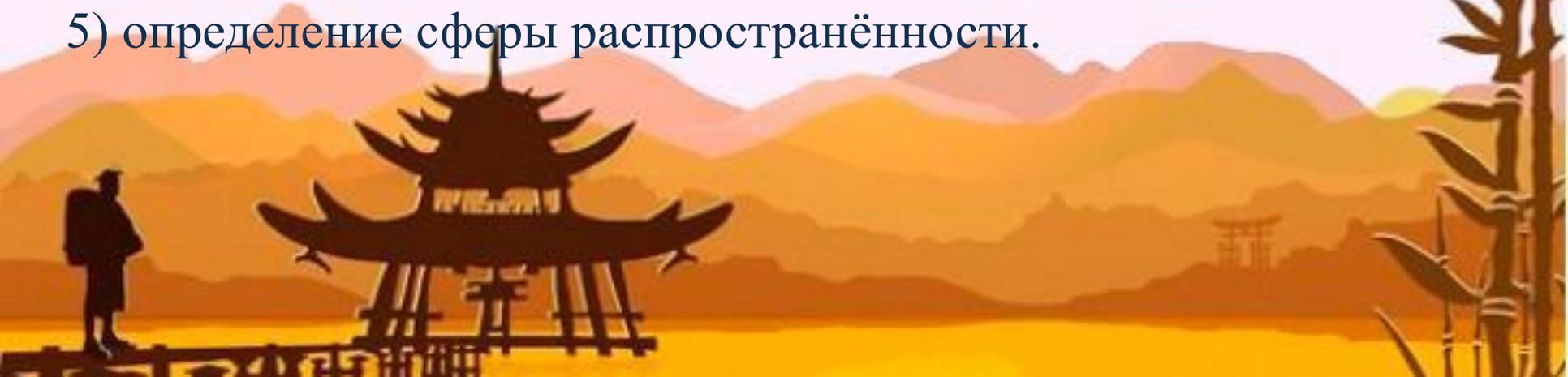
**Первый** – подготовительный – это диагностика конфликта.

**Второй** – разработка стратегии разрешения и технологии.

**Третий** – реализация комплекса методов и средств.

Диагностика конфликта включает:

- 1) описание его видимых проявлений;
- 2) определение уровня развития конфликта;
- 3) выявление причин конфликта и его природы;
- 4) измерение интенсивности;
- 5) определение сферы распространённости.



# Все методы решения конфликтов делятся на две группы:

- 1) негативные, включающие в себя все виды борьбы, преследующие цель достижения победы одной стороны над другой;
- 2) позитивные, при использовании которых предполагается сохранение основы взаимосвязи между субъектами конфликта. Это разнообразные виды переговоров и конструктивного соперничества.



**Переговоры** – это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия. Они выступают некоторым продолжением конфликта и в то же время служат средством его преодоления

**Компромисс** означает соглашение на основе взаимных уступок. Различают компромиссы вынужденные и добровольные.

**Консенсус** – форма выражения согласия с аргументами противника в споре. Технология достижения консенсуса сложнее технологии компромиссов



КОНФЛИКТЫ - ЭТО ЧАСТЬ НАШЕЙ ЖИЗНИ, они способствуют реформам, преобразованиям, развитию.

Конфликты –это норма жизни.

«Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас ПУЛЬС»

Ч. Диксон



Спасибо за внимание!

