



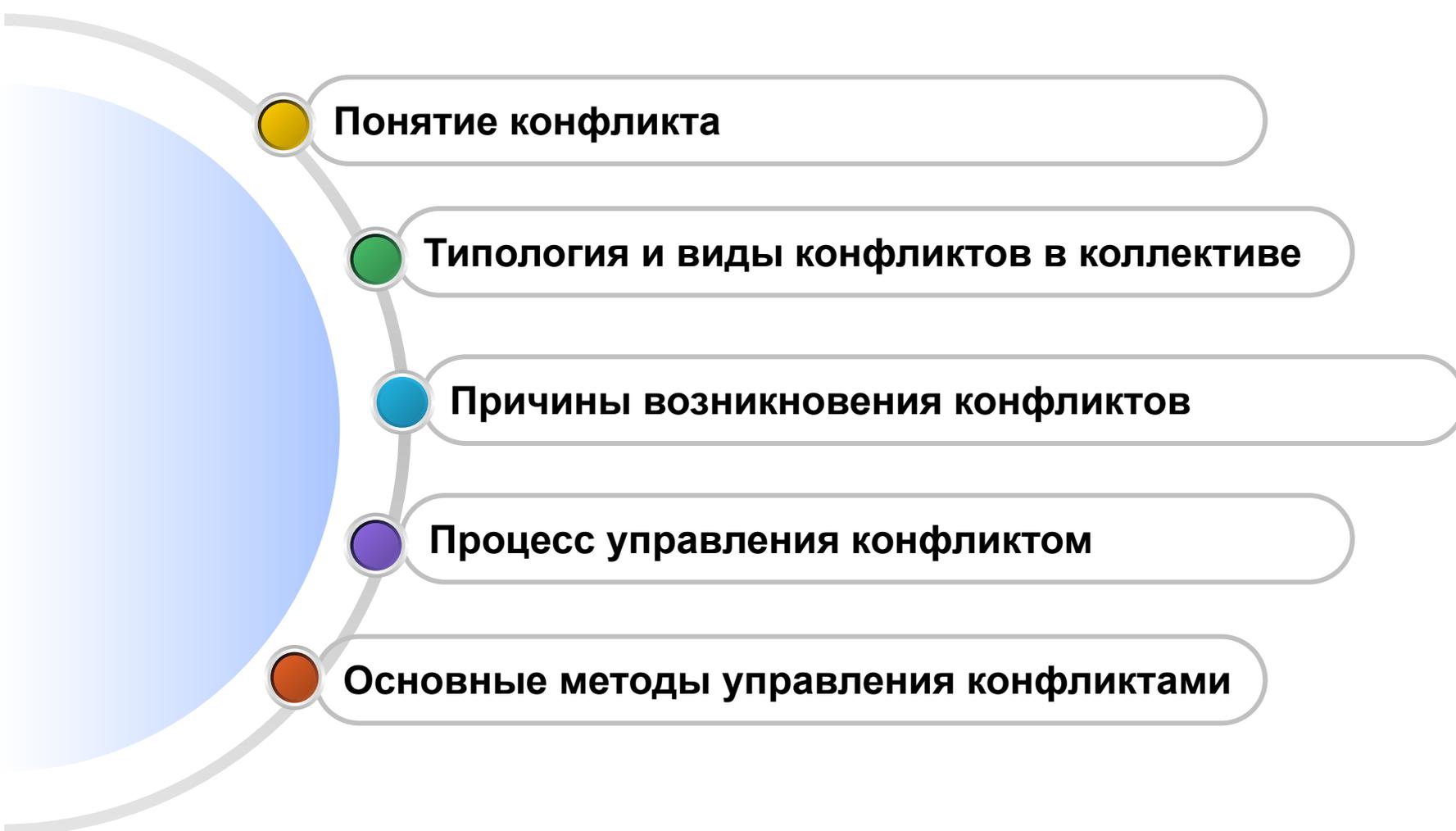
PROMENG

КОНФЛИКТЫ: ВИДЫ, РАЗВИТИЕ ПРЕОДОЛЕНИЕ

© Верескун М.В.

План

© Верескун М.В.



Понятие конфликта

Типология и виды конфликтов в коллективе

Причины возникновения конфликтов

Процесс управления конфликтом

Основные методы управления конфликтами

Понятие конфликта

© Верескун М.В.

Конфликт – отсутствие согласия между двумя или более сторонами, где каждая хочет, чтобы были приняты именно её взгляды.

- **Негативная сторона конфликта** – препятствия на пути удовлетворения потребностей как всего коллектива, так и отдельных личностей.
- **Позитивная сторона конфликта** – помощь в выявлении разносторонних взглядов, источник дополнительной информации и альтернатив, помощь в повышении эффективности выполнения заданий.

Конфликт

© Верескун М.В.



Инцидент

© Верескун М.В.



Топология конфликтов в коллективе

© Верескун М.В.

По степени остроты противоречий:

- Неудовлетворённость;
- Разногласия;
- Противоречия;
- Спор;
- Столкновение;
- Скандал;
- Вражда;
- Война.

По проблемно-деятельностному признаку:

- Управленческие;
- Экономические;
- Педагогические;
- Политические;
- Творческие;
- Профессиональные.

По степени участия людей в конфликте:

- внутриличностные; межгрупповые.
- межличностные; лично-групповые;

Препятствия, с которыми сталкивается личность (коллектив) в условиях конфликта:

© Верескун М.В.

- **Препятствия на пути достижения основных целей совместной трудовой деятельности, т. е. социально полезных результатов труда, мобилизации усилий членов коллектива;**
- **Препятствия в достижении вторичных целей совместной трудовой деятельности (реализация потенциалов личности, стремление к творческому росту, признание со стороны коллектива);**
- **Противоречие действий отдельных личностей принятым нормам;**
- **Препятствия во взаимопонимании и совместимости.**

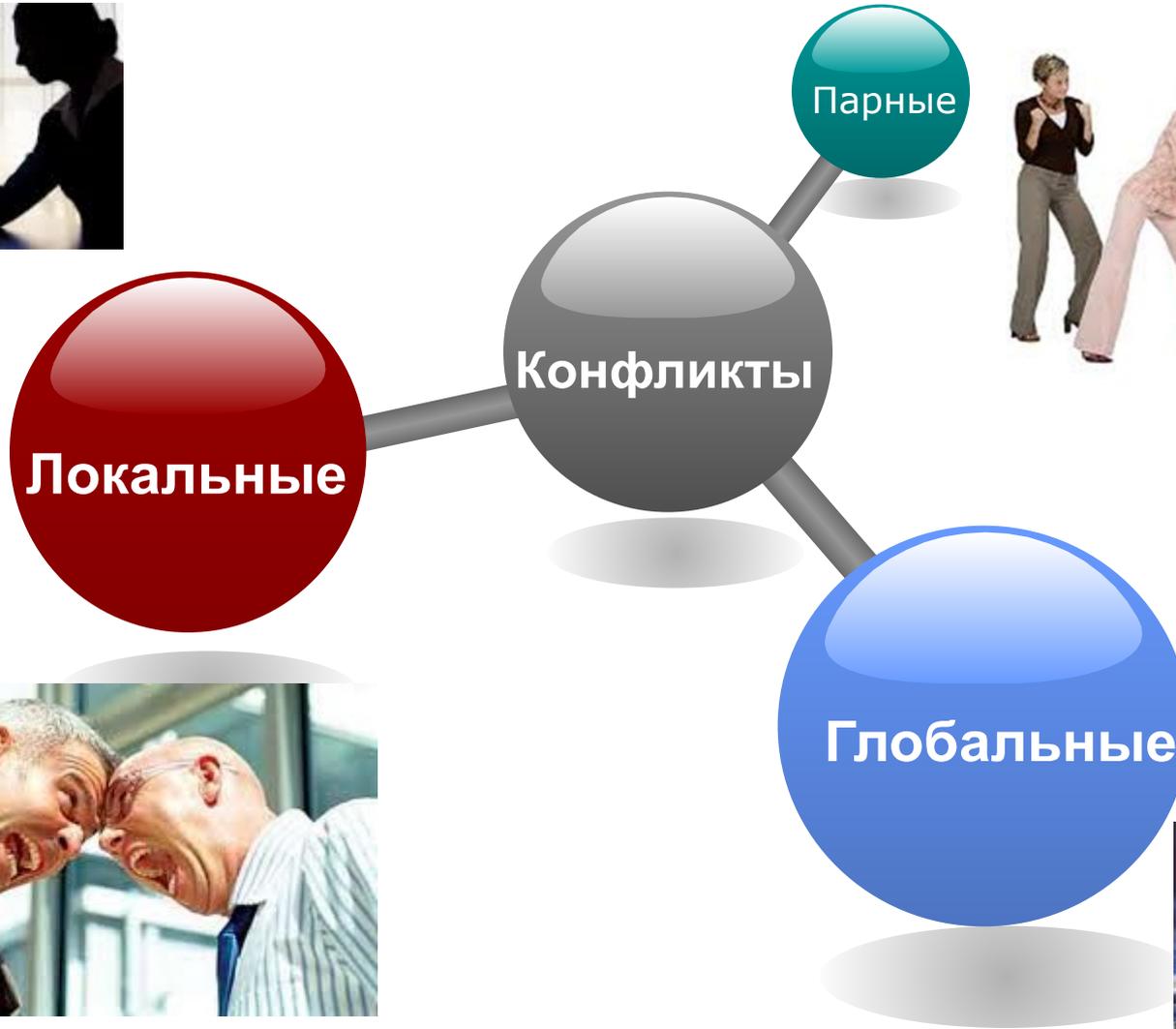
Виды конфликтов

© Верескун М.В.



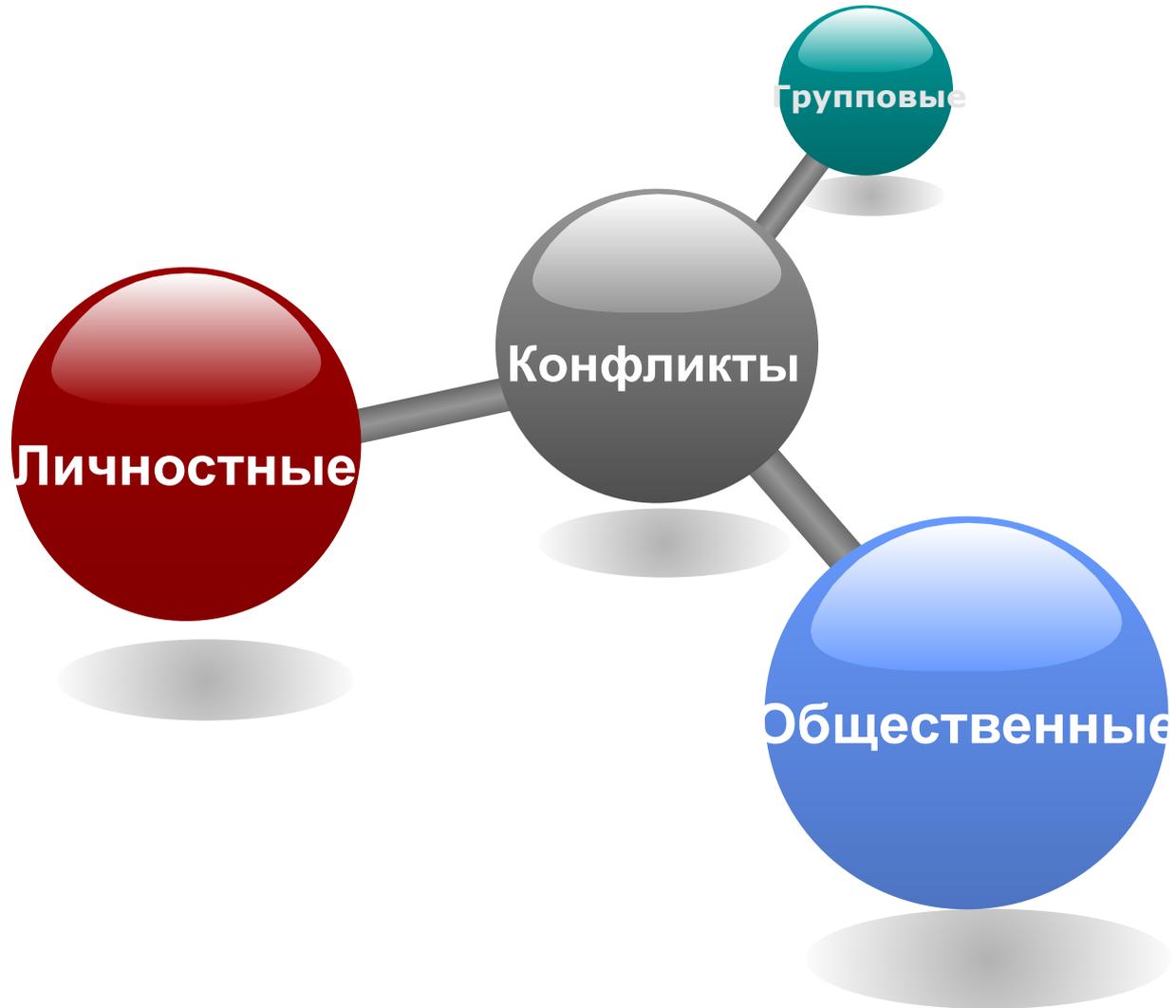
Виды конфликтов (по количеству участников)

© Верескун М.В.



Виды конфликтов (по целям)

© Верескун М.В.



Логика формирования конфликта

© Верескун М.В.



Основные виды несогласованностей

© Верескун М.В.

- Целей, интересов, позиций;
- Мыслей, взглядов, убеждений;
- Личностных качеств;
- Межличностных отношений;
- Знаний, умений, возможностей;
- Функций управления;
- Средств, методов деятельности;
- Мотивов, потребностей, ценностных ориентиров;
- Понимания в интерпретации информации;
- Оценок и самооценок.

Основные «конфликтные» черты характера

© Верескун М.В.

- Стремление любой ценой доминировать, «быть первым»;
- Быть настолько «принципиальным», что это приводит к враждебным действиям и поступкам;
- Излишняя прямолинейность в высказываниях и суждениях;
- Критика, особенно неаргументированная или недостаточно аргументированная;
- Плохое настроение, особенно часто повторяющееся;
- Консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание перебороть устаревшие традиции в жизни коллектива, ставшие тормозом его развития;

Основные «конфликтные» черты характера

© Верескун М.В.

- Желание сказать правду в глаза, бесцеремонное вмешательство в личную жизнь;
- Стремление к независимости (вне разумных пределов);
- Излишняя настойчивость (навязчивость);
- Несправедливая оценка действий и поступков других, принижение роли и значимости других людей;
- Неадекватная оценка своих возможностей и способностей, особенно их переоценка;
- Инициатива, особенно творческая (там, где это не нужно).

Поведение в конфликтных ситуациях

© Верескун М.В.

Универсальных методов поведения и разрешения конфликтных ситуаций не существует.

Большое количество причин повышает вероятность возникновения конфликтов.

Конфликтом нужно управлять!!!

Управление

конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами влияние на динамику конфликта с целью его развития или разрушения.



Диагностика

© Верескун М.В.

- Исследование источников конфликта, субъективных или объективных переживаний сторон, способов «борьбы», противоречий мыслей, событий, потребностей, интересов;
- Анализ биографии конфликта (его истории, фона, на котором он развивался, нарастания конфликта, кризиса и путей его развития);
- Выявление участников конфликта: лиц, групп, подразделений;
- Выявление и чёткое определение позиций и отношений между сторонами, их ожиданий, личных взаимоотношений;
- Выяснение изначального отношения сторон к конфликту – хотят ли и могут ли стороны сами разрешить конфликт, каковы их надежды, ожидания, цели, условия, не спровоцирован ли конфликт специально в интересах одной из сторон, постоянно поддерживающей напряжение.

Управление конфликтом

© Верескун М.В.



Прогнозирование

© Верескун М.В.

Вид деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта в его потенциальном развитии.

Основные источники прогнозирования:

- **Изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми;**
- **Изучение индивидуально-психологических особенностей людей.**

В коллективе такими условиями и факторами могут являться:

- **Стиль управления;**
- **Уровень социального напряжения;**
- **Социально-психологический климат.**

Предупреждение

© Верескун М.В.

Вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта.

Основные пути предупреждения конфликтов в организации:

- **Постоянная забота об удовлетворении потребностей и запросов работников;**
- **Подбор работников с учётом индивидуально-психологических особенностей;**
- **Соблюдение принципа социальной справедливости в любых решениях, касающихся интересов коллектива в целом и конкретных личностей;**
- **Воспитание работников, формирование у них высокой психолого-педагогической культуры общения.**

Стимулирование конфликта

© Верескун М.В.

Вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта.

Справедливо к конструктивным конфликтам.

Способы стимулирования:

- **Вынесение проблемного вопроса на обсуждение на совместном совещании;**
- **Критика ситуации, сложившейся на заседании;**
- **Выступление с критическими материалами в средствах массовой информации.**

Регулирование конфликта

© Верескун М.В.



Разрешение конфликта

© Верескун М.В.

Вид деятельности субъекта управления, связанный с разрешением конфликта.

Бывает:

- **Полным (устранение причин конфликта, его предмета и конфликтных ситуаций);**
- **Неполным (устраняются не все причины или ситуации).**

Технологии регулирования конфликтов

© Верескун М.В.

Название	Содержание
Информационная	Ликвидация дефицита информации, исключение неправдивой информации, прекращение распространения неправдивых слухов
Коммуникативная	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками, обеспечение эффективного общения
Социально-психологическая	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами, снижение социального напряжения и закрепление позитивного социально-психологического климата в коллективе
Организационная	Решение кадровых вопросов, использование методов стимулирования и наказания, изменение условий взаимодействия сотрудников

Предпосылки и способы разрешения конфликтов

© Верескун М.В.

Предпосылки:

- Достаточная зрелость конфликта;
- Потребность субъектов конфликта в его разрешении;
- Наличие необходимых способов и ресурсов к его разрешению

Способы разрешения:

- Педагогический (беседа, убеждение, просьба, разрешение);
- Административный (увольнение, перевод на другую работу, решение суда).

Формы разрешения конфликтов

© Верескун М.В.

Формы разрешения:

- Уничтожение или полное покорение одной из сторон (соперничество);
- Согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус);
- Взаимное примерение конфликтующих сторон (приспособление или избегание);
- Перенаправление борьбы в русло сотрудничества по преодолению противоречий (сотрудничество).

Методы управления и предупреждения конфликтов

© Верескун М.В.

- Внутриличностные – методы влияния на отдельную личность;
- Структурные – профилактика и ликвидация организационных конфликтов;
- Межличностные методы и стили поведения в конфликте;
- Персональные методы;
- Переговоры;
- Методы управления поведением личности;
- Методы, предусматривающие агрессивные действия (используются крайне редко).



PROMENG

Дякую за увагу!
Спасибо за внимание!
Thank You !

© Верескун М.В.