

# Конфликтология

# Предупреждение конфликтов

- Успех этой деятельности определяется рядом предпосылок:
- 1) знанием общих принципов управления социальными организациями, формулируемых современной теорией менеджмента, и умением использовать их для анализа конфликтных ситуаций;
- 2) уровнем общетеоретических знаний о сущности конфликта, его причинах, видах и этапах развития, которые формулируются конфликт логией;
- 3) глубиной анализа на этой общей теоретической основе конкретной пред конфликтной ситуации, которая в каждом отдельном случае оказывается

## ▫ Трудности профилактики конфликтов

- Это препятствие имеет психологическую природу и связано с таким родовым качеством человеческой психологии, которое характеризуется как непреодолимое стремление человека к свободе и независимости.
- Существование некоторых общепринятых нравственных норм, регулирующих человеческие взаимоотношения.
- Это препятствие имеет правовой характер и связано с тем, что в странах с развитыми демократическими традициями некоторые общечеловеческие нормы нравственности приобрели форму правовых норм, охраняющих

# Типы конфликтных личностей

1 Конфликтная личность демонстративного типа. Стремится постоянно быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других.

2 Конфликтная личность неуправляемого типа. Это человек импульсивный, недостаточно себя контролирующий. Его поведение трудно предсказуемо. Часто ведет себя вызывающе, агрессивно.

3 Целенаправленно конфликтный тип личности. Рассматривает конфликт как средство достижения собственных целей. Часто выступает активной стороной в развязывании конфликта.

# Нормы деловой этики

1 Не опаздывайте.

2 Будьте немногословными, не говорите лишнего.

3 Будьте доброжелательны и приветливы.

4 Сочувствуйте людям, думайте не только о себе, но и о других.

5 Следите за своей одеждой, внешним видом.

6 Говорите и пишите хорошим языком.

# Разрешение конфликтов

- 1) тактика ухода, или избегания конфликта;
- 2) силовое подавление, или метод насилия;
- 3) метод односторонних уступок или приспособления;
- 4) тактика компромисса или сотрудничества.

- 1) тактика ухода, или избегания конфликта;
- Наименьшей степенью такой готовности отличается тактика ухода от конфликта, которую иногда называют методом избегания.

- 2) силовое подавление, или метод насилия;  
Его сущность состоит в принудительном навязывании одной из сторон своего решения.



- 3) метод односторонних уступок или приспособления;
- В силу этих причин методы избегания и борьбы остаются преобладающими до сих пор при разрешении конфликтных ситуаций.

## 4) тактика компромисса или сотрудничества

в условиях, когда значимость необходимой уступки для одной из сторон оказывается несопоставимой с ее значением для другой стороны

# Структура конфликта :

- ресурсы
- установки
- интересы
- ценности

Взаимодействия

Конфликтная ситуация

*Умение разрешать конфликт*

**Спасибо за  
внимание!**

