



*Презентация
Джумагуловой Алены Федоровны*

Конфликт

**Конфликт всегда возникает
на основе противоположно
направленных мотивов или
суждений.**

**Но мотивы и суждения
всегда в своей основе
имеют недостающий
ресурс.**

Конфликтная ситуация –

это накопившиеся

противоречия

между субъектами

социального

взаимодействия,

связанные

с недостаточным ресурсом,

необходимым

для удовлетворения

их потребностей

В качестве недостающего ресурса могут выступать:

- ***Социальное пространство***
 - ***Социальные льготы***
 - ***Территории***
 - ***Свобода***
 - ***Финансы***
 - ***Карьера***
 - ***Любовь***
 - ***Власть***

Схема анализа конфликта



«Разные интересы»

«Разные цели»

«Разногласия»

Противоречия

Переживания

**Конфликтное
взаимо-
действие**

*«Хотят добиться
своего»*

*«Стремятся
доказать свою
правоту»*

*«Борется за свой
интерес»*

*«Переживает»
«Страдает»
«Враждебен»*

**Субъективные признаки конфликтной
ситуации**

Участники конфликта

**Посредники
Провокаторы
Заложники**

**Участники
конфликта**

**Конфли
ктующа
я**

**Конфли
ктующа
я**

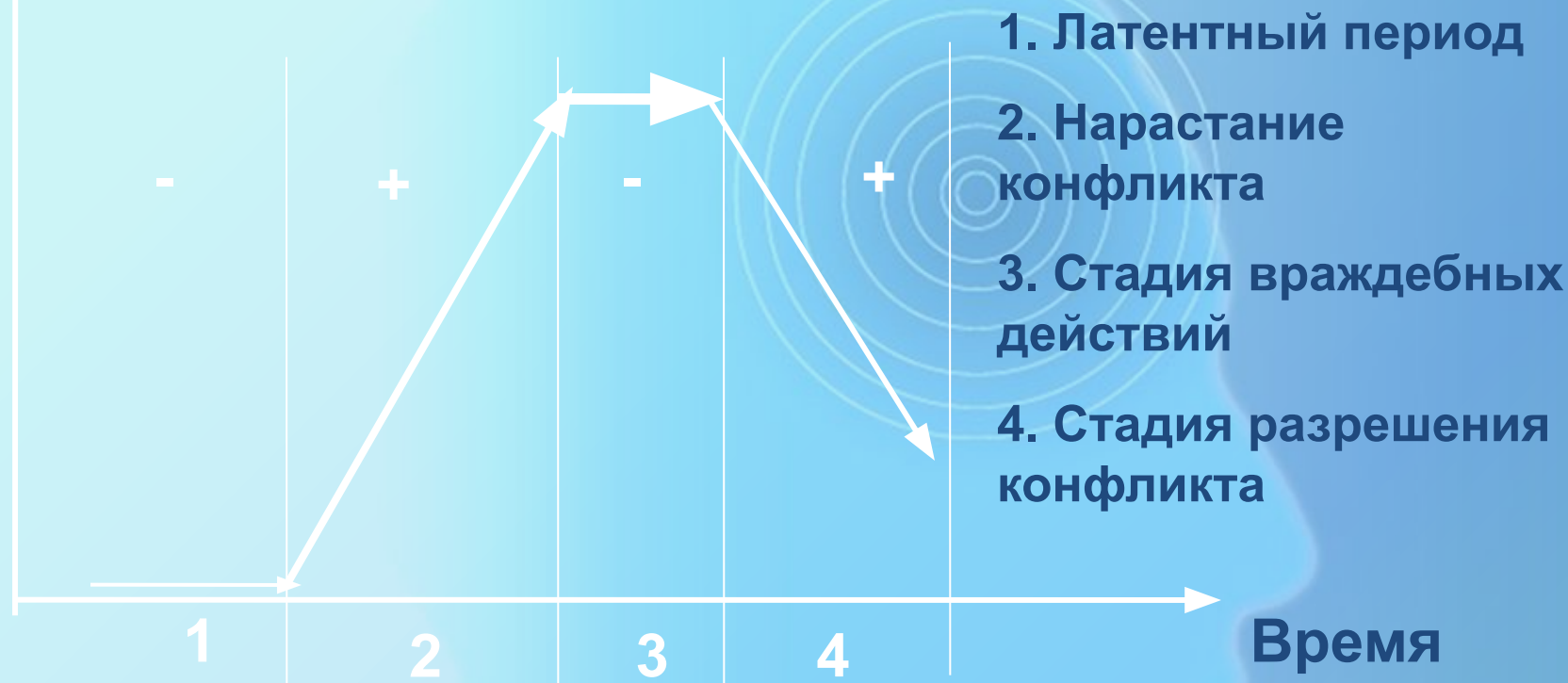
сторона

сторона

Уровень осознанности - «+», «-»

Уровень напряженности -

Возможность урегулирования - «+», «-»



Динамика конфликта

Причины организационных конфликтов

Распределение недостающего ресурса

Взаимозависимость задач, подразделений, групп

Различия в целях особенно в организациях с большим количеством уровней управления

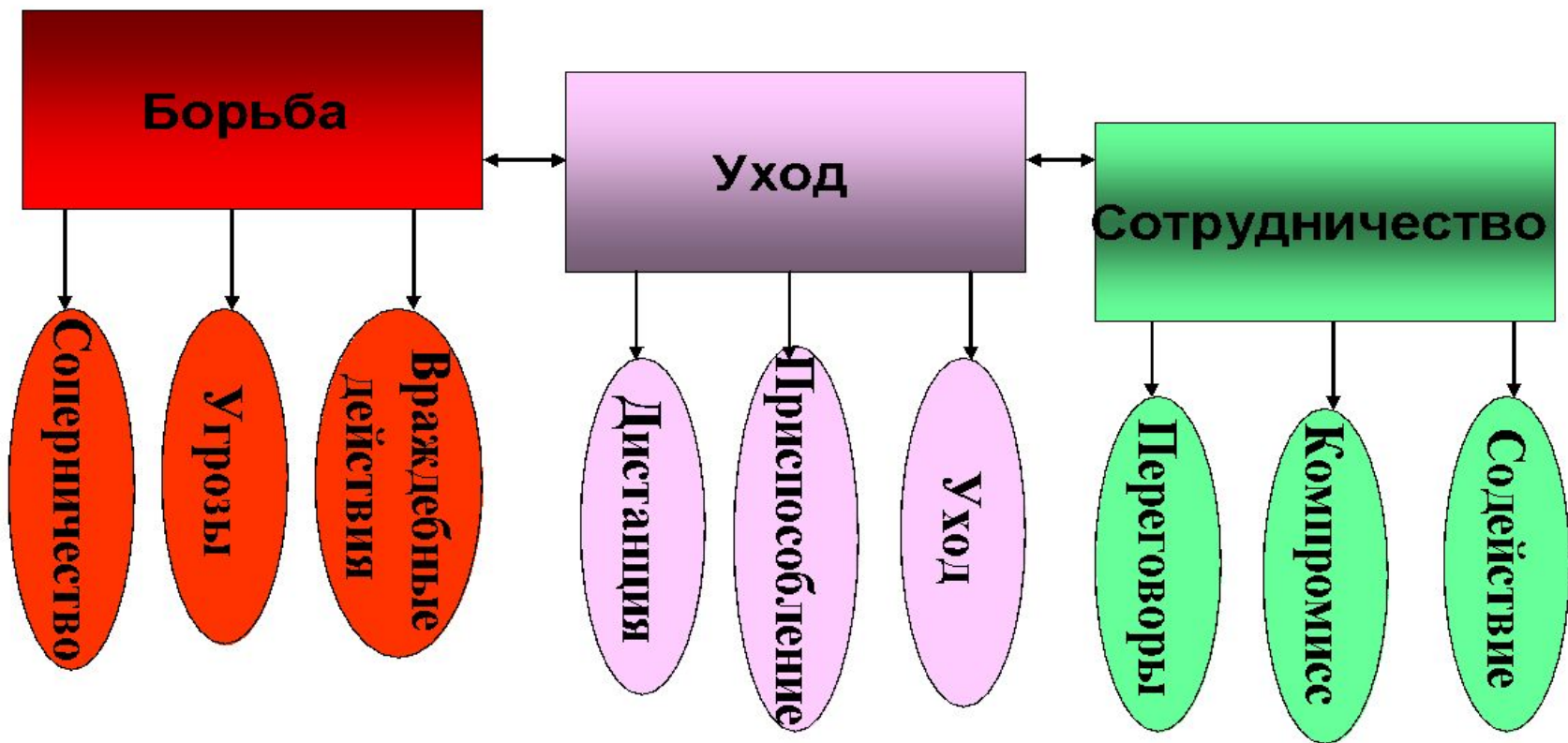
Различия в представлениях и ценностях работников приводит к различной интерпретации происходящих событий

Различия в жизненном опыте, образовании, возрасте, стаже приводит к непониманию

Неудовлетворительные коммуникации: избыток или нехватка информации, отсутствие обратной связи, плохая оснащенность процесса передачи информации

Условия и характер труда

Способы разрешения конфликта



Методика разрешения конфликта

«ПОИР»

«Постепенные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности»

- 1. Заявление одной из сторон, что примирение необходимо;*
- 2. Заявление этой же стороны о том, что готов идти на уступки;*
- 3. Ожидание ответа?*
- 4. Ответ другой стороны о готовности сотрудничать;*
- 5. Внесение предложений первой стороны о следующем компромиссном решении ;*
- 6. Ожидание ответа;*
- 7. И так далее до окончательного решения, приемлемого для обеих сторон.*

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

