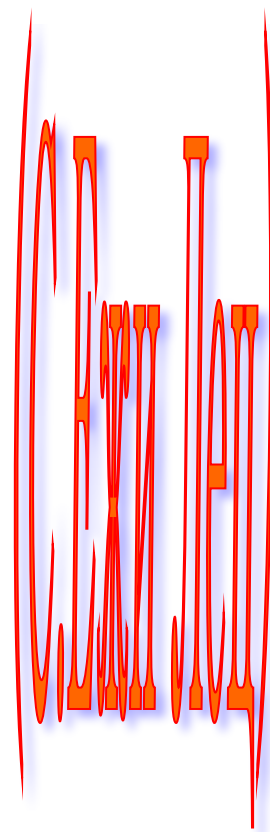


"КОНФЛИКТ И ПУТИ ЕГО РЕШЕНИЯ"











Модель конфликта

Конфликтная ситуация

Инцидент

Конфликтное взаимодействие

Разрешение конфликта

Причины конфликтов в организации

Причины конфликтов

```
graph TD; A[Причины конфликтов] --- B[Распределение ресурсов]; A --- C[Взаимозависимость задач]; A --- D[Различия в целях]; A --- E[Различия в представлениях и ценностях]; A --- F[Различия в манере поведения и жизненном опыте]; A --- G[Неудовлетворительные коммуникации];
```

Распределение ресурсов

Различия в представлениях и ценностях

Взаимозависимость задач

Различия в манере поведения и жизненном опыте

Различия в целях

Неудовлетворительные коммуникации

ВИДЫ ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ

В зависимости от структурного уровня организации субъектов, вовлеченных в трудовой конфликт, выделяются *вертикальные* и *горизонтальные* конфликты, *межличностные* и *межгрупповые*.

- **Вертикальные** - это конфликты между руководителями и подчиненными.
- **Горизонтальные** - между субъектами одного уровня: например, между работниками в бригаде.
- **Межличностные** трудовые конфликты - это конфликты между отдельными работниками,
- **Межгрупповые** - конфликты, в которых принимают участие целые группы работников.

Функции конфликта



Позитивные

Позитивные

Негативные

Негативные

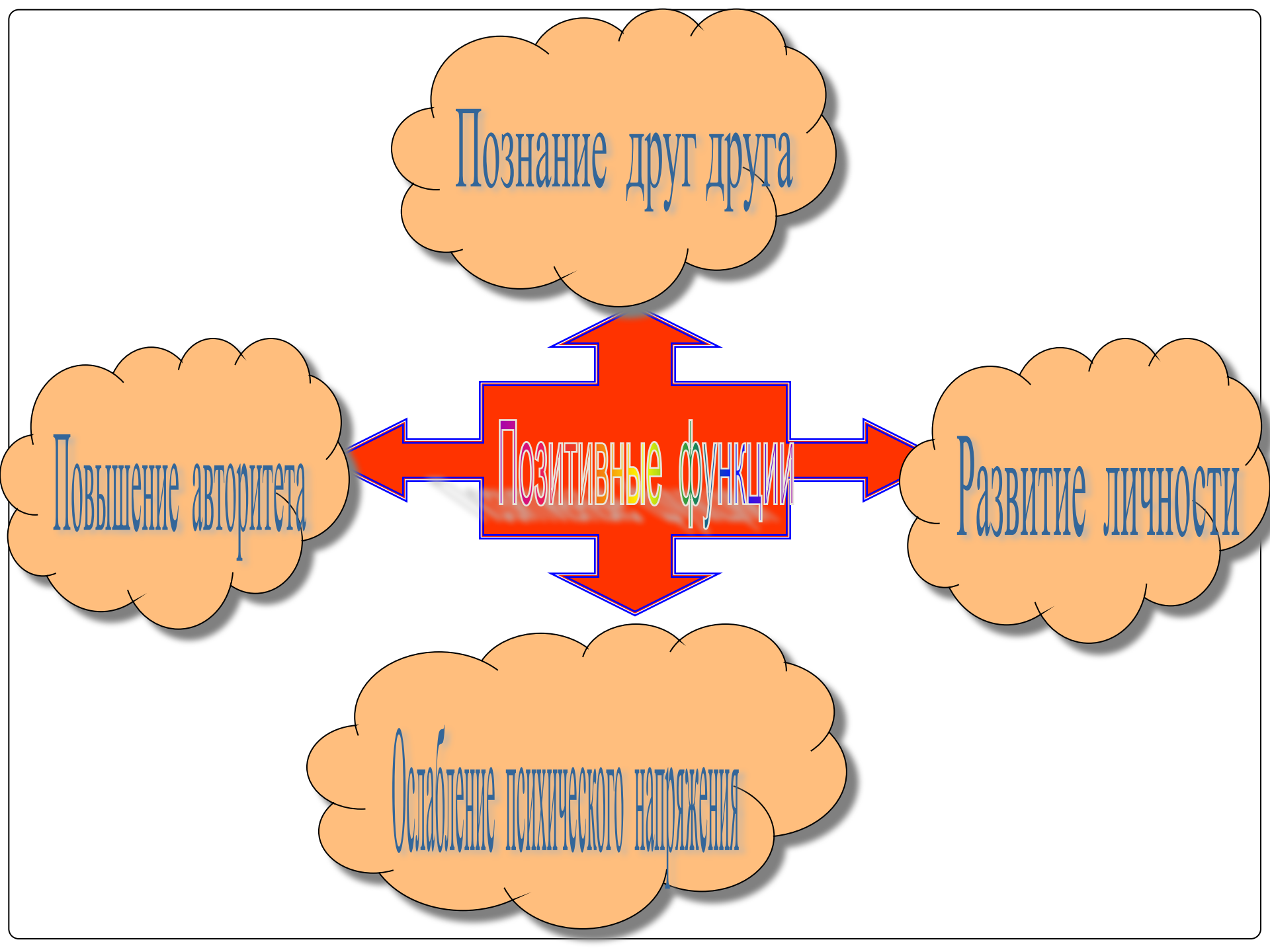
Познание друг друга

Повышение авторитета

Позитивные функции

Развитие личности

Ослабление психического напряжения



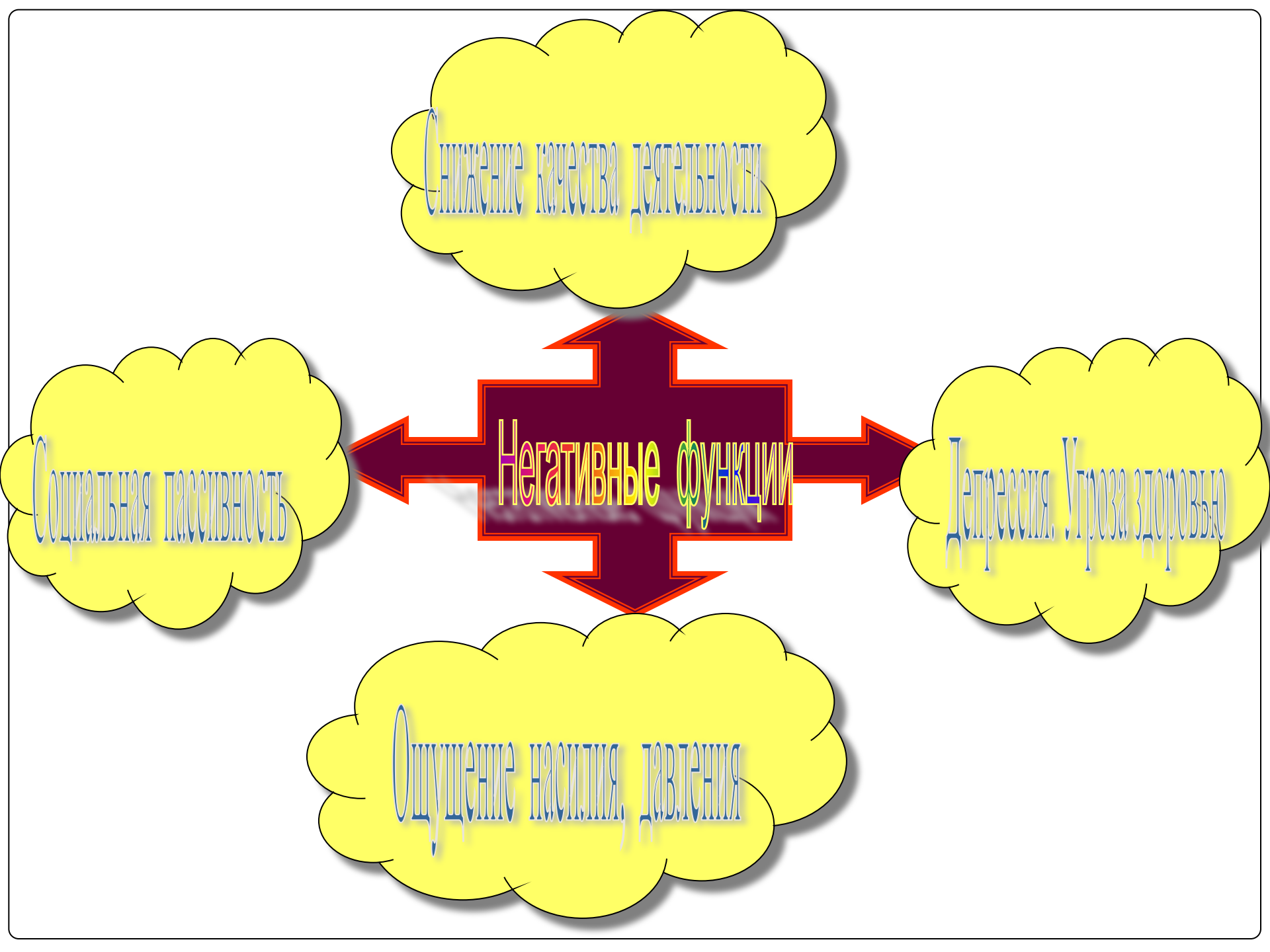
Снижение качества деятельности

Социальная пассивность

Негативные функции

Депрессия. Угроза здоровью

Ощущение насилия, давления



Разрешение конфликта



Конструктивное



Деструктивное

Конструктивное

Юмор

Уступка

Компромисс

Сотрудничество

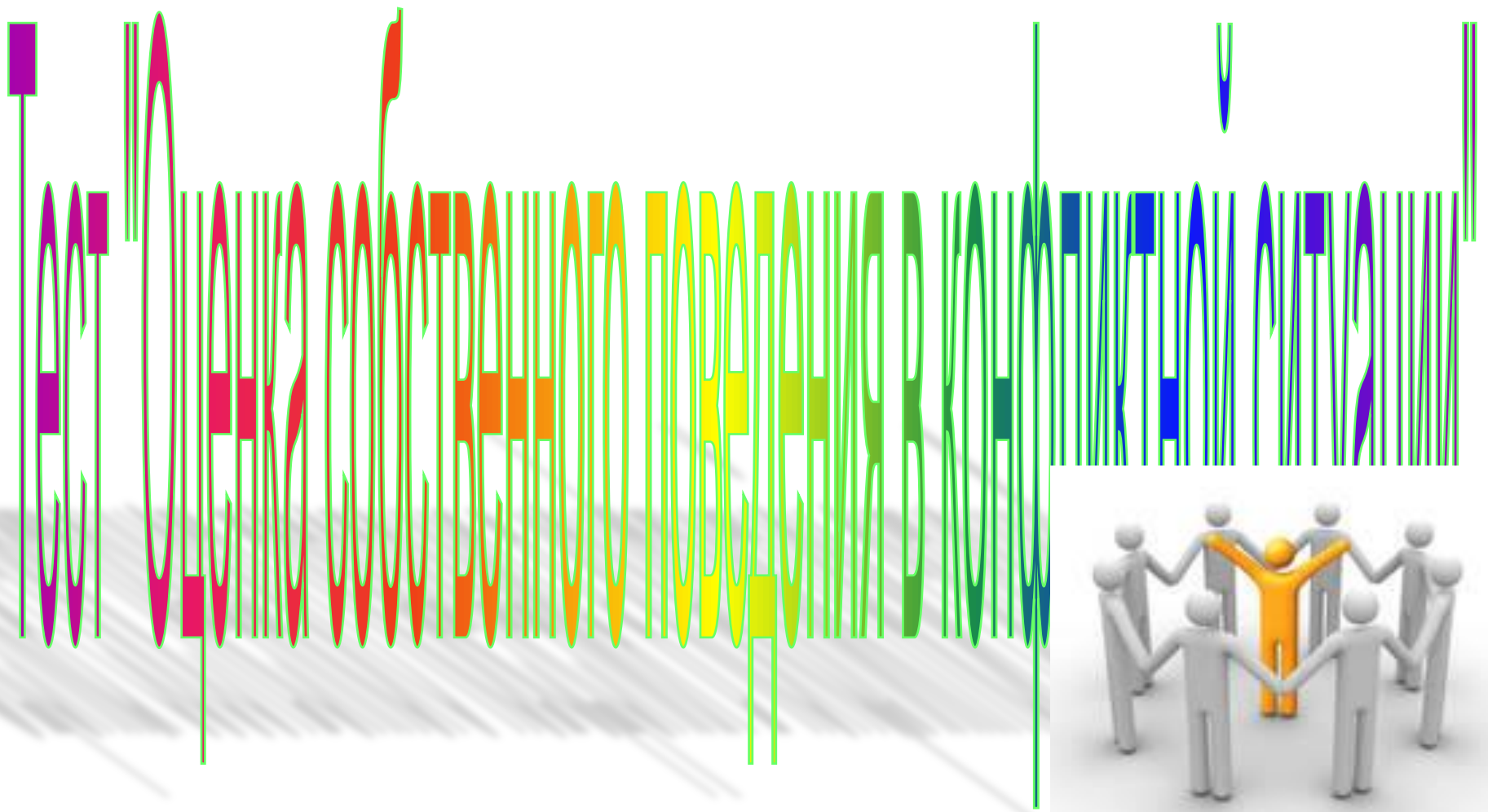
Деструктивное

Угрозы, насилие

Грубость, унижение

Разрыв отношений

Уход от решения проблемы



Постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?». Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа.



Часто- 3 балла

От случая к случаю- 2 балла

Редко- 1 балл

- **1. Угрожаю.**
- **2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней как со своей.**
- **3. Ищу компромиссы.**
- **4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.**
- **5. Избегаю противника.**
- **6. Желаю во что бы то ни стало добиться своих целей.**
- **7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем категорически нет.**
- **8. Иду на компромисс.**

Часто- 3 балла

От случая к случаю- 2 балла

Редко- 1 балл

- **9. Сдаюсь.**
- **10. Меняю тему.**
- **11. Настойчиво повторяю одну и ту же мысль, пока не добьюсь своего.**
- **12. Пытаюсь найти источник конфликта, понять, с чего все началось.**
- **13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.**
- **14. Предлагаю мир.**
- **15. Пытаюсь обратить все в шутку.**

Обработка результатов:

- Подсчитайте количество баллов под номерами 1,6,1 это тип поведения «А» и т. д.
- Тип «А»- 1, 6, 11
- тип «Б»- 2, 7, 12
- тип «В»- 3, 8, 13
- тип «Г»- 4, 9, 14
- тип «Д»- 5, 10, 15



Ваш стиль поведения в конфликте:

- «А» - «диктаторский» тип решения конфликтов и споров. Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало стремитесь выиграть. Это тип человека, который всегда прав.
- «Б» - «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворяли бы обе стороны.
- «В» - «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.
- «Г» - «мягкий» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей цели.
- «Д» - «уходящий» стиль. Ваше кредо - «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Желаю удачи!

