

Презентация

по управленческой психологии

на тему:

«Конфликты в организации»

Основу конфликтных ситуаций на предприятии составляет столкновение интересов, мнений, целей, различных представлений о способе их достижения. Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им. Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от определенных факторов...



Этапы конфликта:

Первый этап конфликта – конфликтная ситуация (открытого столкновения еще нет). **На втором этапе** целенаправленно или случайно происходит инцидент, действие, направленное на обострение конфликтной ситуации. **Третьим этапом** (стадией) конфликта считаются кризис и разрыв отношений между оппонентами (этап состоит из двух фаз – **конструктивной**, когда еще сохраняется возможность совместной деятельности, и **деструктивной**, когда никакое сотрудничество между оппонентами уже невозможно). **На четвертом этапе** происходит завершение конфликта (если же конфликт затягивается, то он из объективного превращается в субъективный)



Классификация конфликтов.

Они различаются по:

- способу разрешения (антагонистические, компромиссные);
- по природе возникновения (социальные, организационные, эмоциональные);
- по направлению воздействия (вертикальные, горизонтальные);
- по последствиям (конструктивные, деструктивные);
- по степени выраженности (открытые, скрытые, потенциальные);
- по количеству участников (внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).

Основные группы причин, способствующих возникновению конфликтов в организации:

- Причины, порожденные процессом деятельности (технологическая взаимозависимость; перенос проблем, решаемых по вертикали, на горизонтальный уровень; невыполнение функциональных обязанностей; несоответствие поступков человека принятым в данном коллективе нормам и ценностям)
- Причины, порожденные психологическими особенностями человеческих отношений (взаимные симпатии и антипатии; неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе, нарушение принципа территориальности и т.д.).
- Причины, порождаемые личностным своеобразием членов коллектива (неумение контролировать себя; низкий или слишком высокий уровень самоуважения; повышенная тревожность; агрессивность; чрезмерная принципиальность в сочетании догматизмом и др.).

Пути предупреждения и разрешения конфликтов:

- Взаимное примирение сторон, при котором конфликтная ситуация прекращается. (Сложность – поиск объективной стороны примирения).
- Путь компромисса , при котором частично удовлетворяются притязания всех сторон, осуществляются взаимные уступки.
- Разрешение конфликта на принципиальной деловой основе.



Способы регулирования конфликтов:

- *Соревнование (конкуренция)* – стремление добиться своего в ущерб другим.
- *Избегание* – отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденций к достижению собственных целей.
- *Приспособление* – принесение в жертву собственных интересов ради интересов других.
- *Сотрудничество* – альтернативное решение, полностью удовлетворяющее интересы всех сторон.
- *Компромисс* – соглашение на основе взаимных уступок. Принимается вариант, снимающий возникшее противоречие.

Основные правила бесконфликтного общения (на личностном уровне):

- Не использовать конфликтогены (слова, действия, способствующие возникновению и развитию конфликта).
- Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген.
- Проявлять эмпатию к собеседнику.
- Делать как можно больше положительных посылов.

Карта конфликта.



Из схемы видно, что центральное место в ней отводится констатации той проблемы, которая вызвала противостояние конфликтующих сторон и требует своего решения. Затем отмечаются стороны, непосредственно участвующие в конфликте, их интересы и опасения относительно возможных потерь. Остается на карте место и для указания сторон, причастных к конфликту, который так или иначе затрагивает их интересы и вызывает озабоченность своими последствиями.

Составление такой карты позволит:

- ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций;
- создать возможность совместного обсуждения проблемы, высказать людям их требования и желания;
- конкретизировать собственную точку зрения и понять точку зрения других;
- создать атмосферу эмпатии, т. е. даст возможность сторонам конфликта увидеть проблему глазами оппонента и признать его мнение;
- выбрать новые пути разрешения конфликта.

Несмотря на то, что вы стараетесь строить свои взаимоотношения с другими людьми на принципах доброжелательности и гармонии, конфликты, увы, случаются. Поэтому очень важно обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы трудовые взаимоотношения не рвались с каждым конфликтом, а наоборот, развивались и крепились.

