

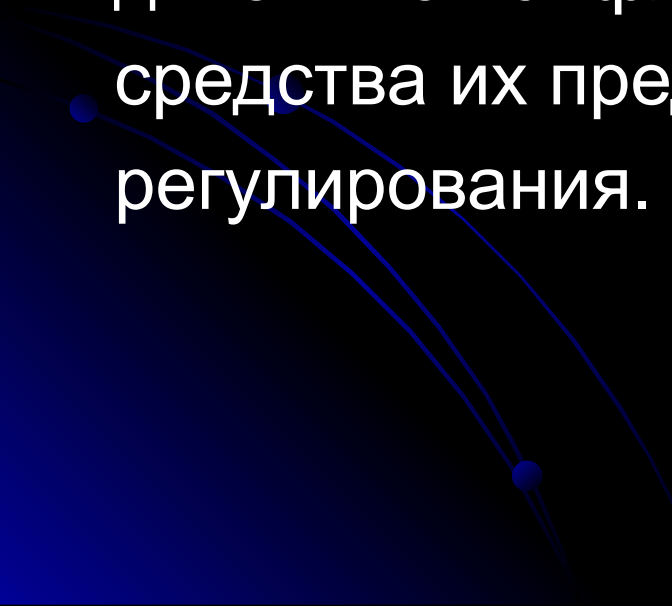
Конфликтология

Выполнила:
Евсюкова Ольга



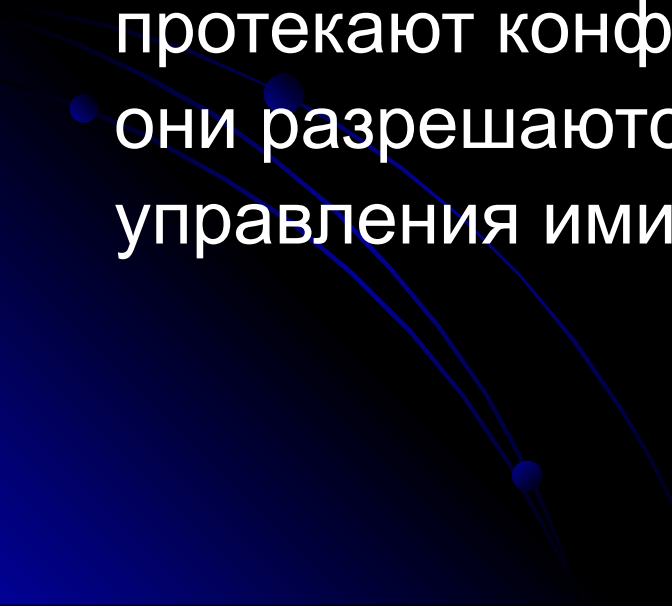
Понятие конфликтология

Конфликтология представляет собой отдельную область научного знания. У нее свой предмет изучения – социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования.



Для чего нужна конфликтология

Конфликтология учит умению распознавать объективную и субъективную природу конфликтов, их непосредственные причины и мотивы, ориентации в том, в каких формах протекают конфликты и какими путями они разрешаются, овладению искусством управления ими.



История развития конфликтологии

Конфликты с незапамятных времен притягивали к себе внимание человека. Упоминание о конфликтах встречаются во многих дошедших до нас памятниках литературного искусства



Причина конфликта

Очень важно определить причины конфликта, так как, зная причины возникновения того или иного феномена, легче предпринять какие-то конкретные шаги по блокированию их действия, предотвращая тем самым вызываемый ими негативный эффект.



Причины конфликтов

Рассмотрим перечень причин возникновения Конфликта условно он, может быть представлен в виде трех основных групп причин:

во-первых: причин, порожденных трудовым процессом.

во-вторых: причин, вызываемых психологическими особенностями человеческих взаимоотношений.

в-третьих: коренящихся в личном своеобразии членов коллектива.

разрешение конфликта



Разрешение конфликта возможно на нескольких уровнях, важнейшим из которых являются управление и решение конфликтов. Вместе с тем, каким бы острым ни было столкновение, оно должно решительно исключать проявления хамства. Следующий фактор конструктивного разрешения конфликтов-открытость и эффективность общения противодействующих сторон.

Разрешение конфликта



1. Определение основной проблемы на этом этапе необходимо четко уяснить суть проблемы, приведшей к конфликту. При этом очень важно чтобы противники осознавали своеобразие видения проблемы.

Разрешение конфликта

2. Определение вторичных причин конфликта обычно они служат поводом для возникновения конфликта, часто затеняя истинную причину и затрудняя анализ.



Разрешение конфликта

3. Поиск возможных путей разрешения конфликта, может быть выражен, в частности, следующими вопросами которые следует задать себе участникам конфликта:

что я мог бы сделать, чтобы разрешить конфликт?

что мог бы для этого сделать мой партнер?

каковы наши общие цели, во имя которых необходимо

• найти выход из конфликта?



Разрешение конфликта

4. Совместное решение о выходе из конфликта на этом этапе речь идет о выборе наиболее подходящего способа разрешения конфликта, вызывающее обоюдное удовлетворение соперников.



Разрешение конфликта

5. Реализация намеченного совместного способа разрешения конфликта. Здесь конфликтующим сторонам очень важно, придерживаясь намеченной стратегии действий, не вызвать необдуманным словом, поспешным поведением каких-либо сомнений друг у друга относительно искренности выраженных ранее намерений разрешить конфликт.



Заключение

Благодаря существующим установкам на конфликт как отрицательное явление, большинство людей считает, что они не могут ими управлять и стараются их избежать, когда это возможно. Но конфликт плохо поддается коррекции, когда он уже приобрел разрушительную силу. Это нужно знать, и менеджеры, и служащие должны понимать, что конфликт обогащает жизнь, если им правильно управлять.