

Работу выполнили:

- **Самуленкова Ольга Андреевна**
- **Гончарова Наталья Владимировна**

Группа 8434 ,2 курс

Институт экономики и управления

Факультет экономики

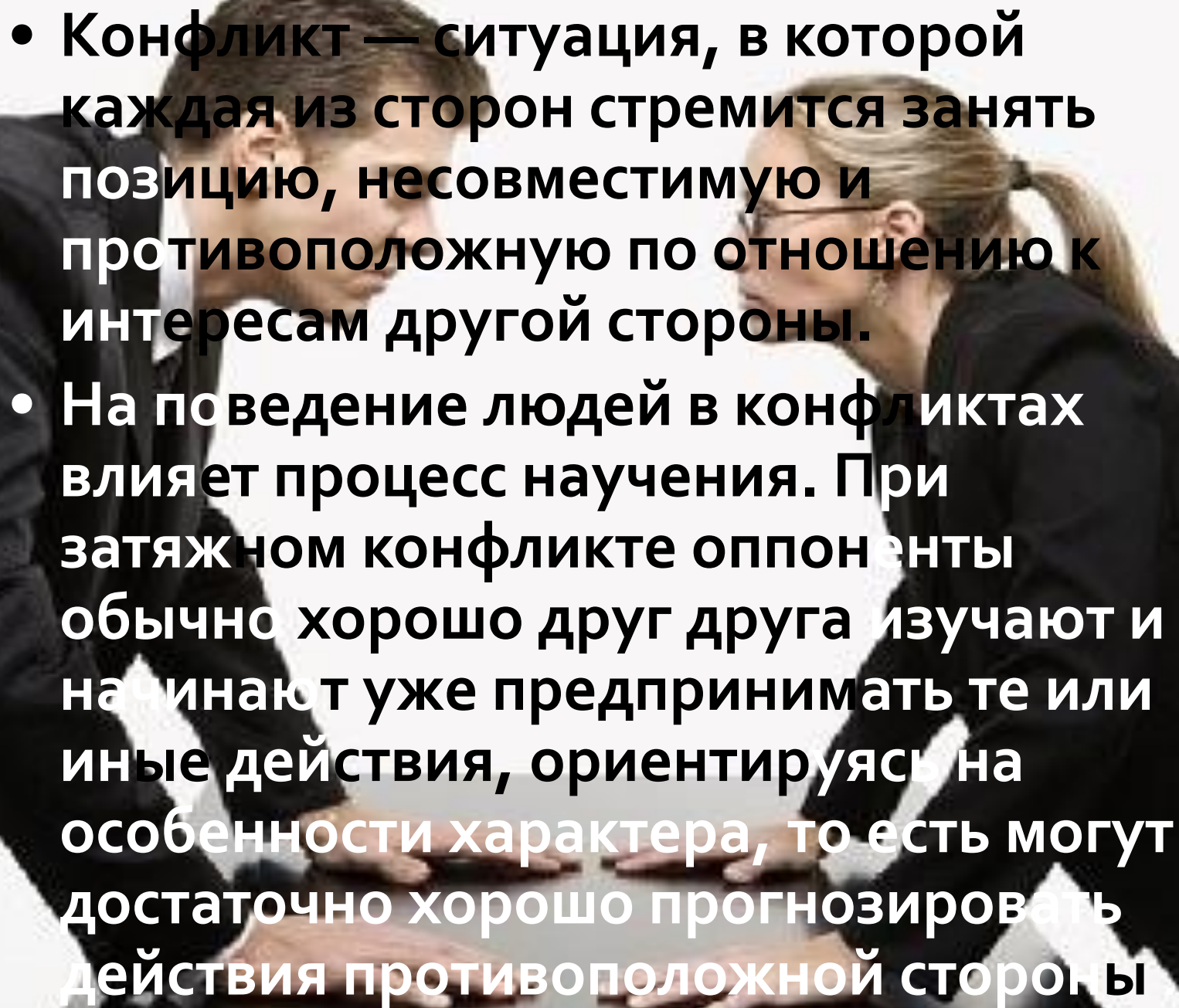
Научный руководитель

Доцент кафедры психологии

Чувакова Ольга Алексеевна



Поведение в конфликтах

- 
- **Конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.**
 - **На поведение людей в конфликтах влияет процесс научения. При затяжном конфликте оппоненты обычно хорошо друг друга изучают и начинают уже предпринимать те или иные действия, ориентируясь на особенности характера, то есть могут достаточно хорошо прогнозировать действия противоположной стороны**

Функциональные последствия конфликтов для организации:

- Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.
- Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
- Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем.
- Эффективное разрешение конфликтов между руководителем и подчиненными разрушает так называемый "синдром покорности" - страх открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения старших по должности.
- Улучшаются отношения между людьми.

Дисфункциональные последствия конфликтов

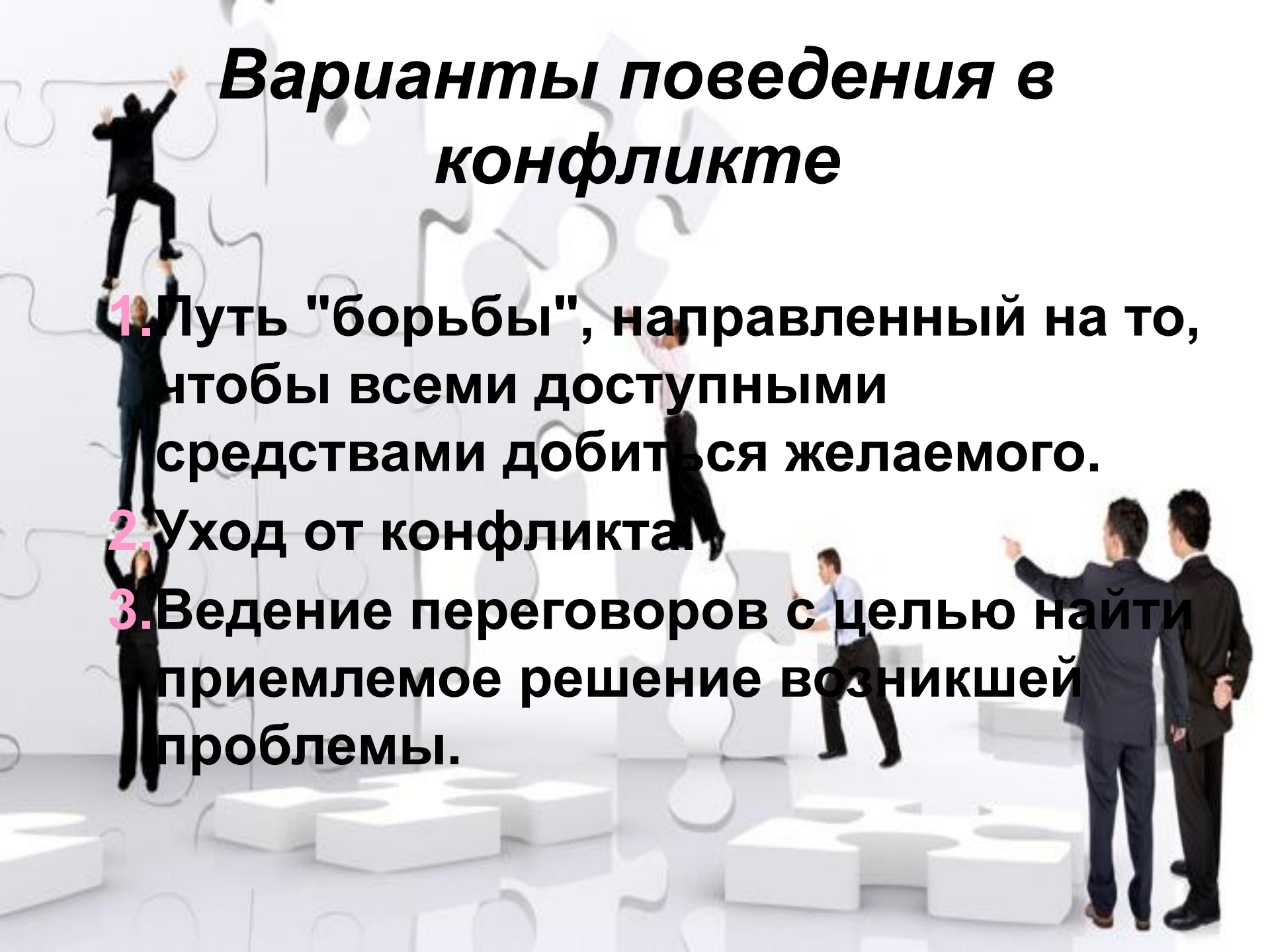
- Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
- Представление о противоположной стороне как о "враге", о своей позиции - как об исключительно положительной.
- Сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач.
- Убеждение, что "победа" в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.
- Чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, нехватка кадров.

Варианты поведения в конфликте

1. Путь "борьбы", направленный на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого.

2. Уход от конфликта.

3. Ведение переговоров с целью найти приемлемое решение возникшей проблемы.



Стратегии поведения в конфликте

- Стратегия "партнерство" характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов
- Стратегия "напористость" характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей. Жесткий подход: участники - противники, цель - победа или поражение.

Внутри двух стратегий пять основных тактик

- При низкой напористости и низком значении партнерства - тактика "Избегание" - стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт.
- При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству - тактика "Уступка" - стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера.

Внутри двух стратегий пять основных тактик

- При высокой напористости и низком партнерстве - тактика "Противоборство" – стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы.
- При средних значениях напористости и партнерства - тактика "Компромисс" - стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого.
- При высоких значениях напористости и партнерства - тактика "Сотрудничество" - поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения.

Рекомендации по управлению конфликтами

Надо знать, как развивается конфликт. Обычно он проходит несколько этапов:

- а) возникновение разногласий;
- б) возрастание напряженности в отношениях;
- в) осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;
- г) собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;
- д) исход (разрешение) конфликта.

GLANCE

The background of the slide features the dark silhouettes of two individuals, likely a man and a woman, facing each other in a conversation. The man is on the left, and the woman is on the right. Their hands are raised, suggesting an expressive or intense exchange. The overall tone is dramatic due to the high contrast between the dark figures and the white background.

Принципы разрешения конфликта.

**1. Разрешение конфликта с учетом
сущности и содержания
противоречия:**

- отличить повод от истинной причины
конфликта**
- определить его деловую основу**
- уяснить истинные, а не
декларативные мотивы вступления
людей в конфликт**

Принципы разрешения конфликта.

- 2. Разрешение конфликта с учетом его целей. Крайне важно быстро определить цели конфликтующих сторон.**
- 3. Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний. Если конфликт принял эмоциональный характер и сопровождается бурными реакциями, то целесообразно показать на конкретных примерах, как высокая напряженность влияет на результативность работы, как оппоненты теряют свою объективность, как у них снижается критичность.**

Принципы разрешения конфликта.

- 4. Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников. В этом случае, прежде чем приступить к разрешению конфликта, необходимо разобраться в особенностях личности каждого.**
- 5. Разрешение конфликта с учетом его динамики.**

Заключение

- **Конфликтность, ставшую свойством личности, трудно преодолеть рациональным самоконтролем, усилием воли. "Воспитательные" воздействия со стороны руководителя здесь также редко приносят пользу. Конфликтность - не вина, а беда таких личностей. Реальную помощь им может оказать специалист – практический психолог.**