

Работу выполнили:

- Самуленкова Ольга Андреевна
- Гончарова Наталья Владимировна

Группа 8434 ,2 курс

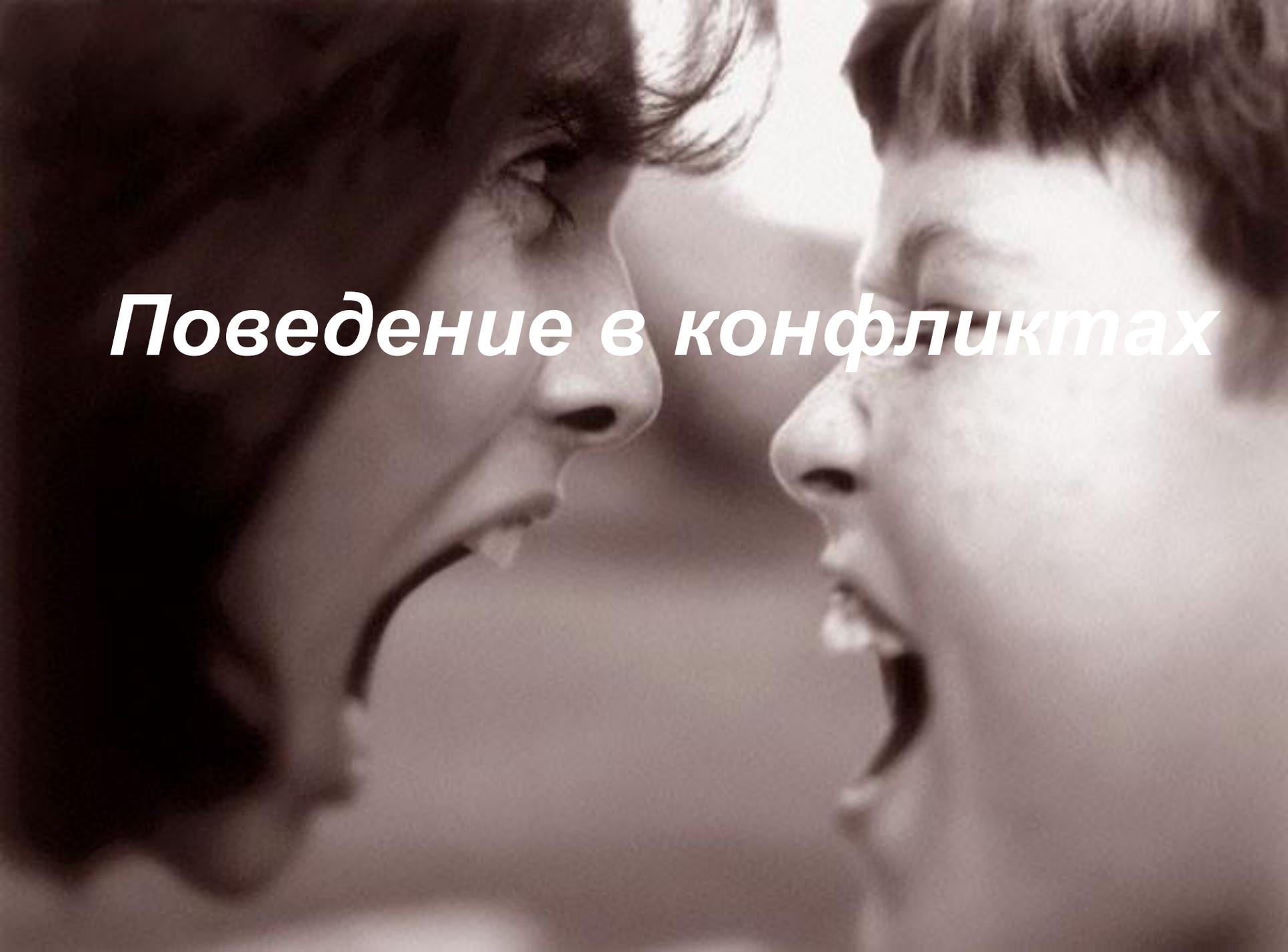
Институт экономики и управления

Факультет экономики

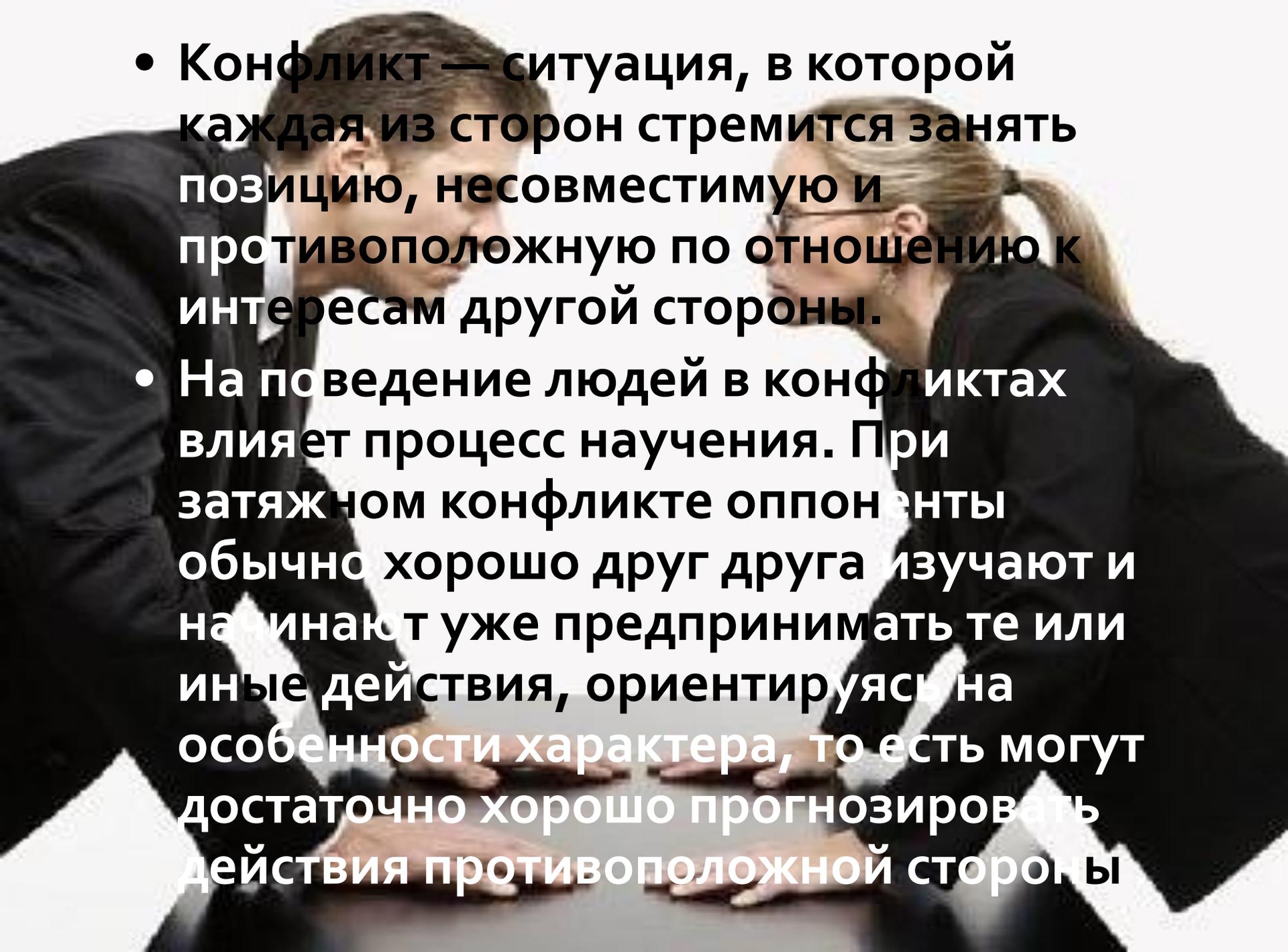
Научный руководитель

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

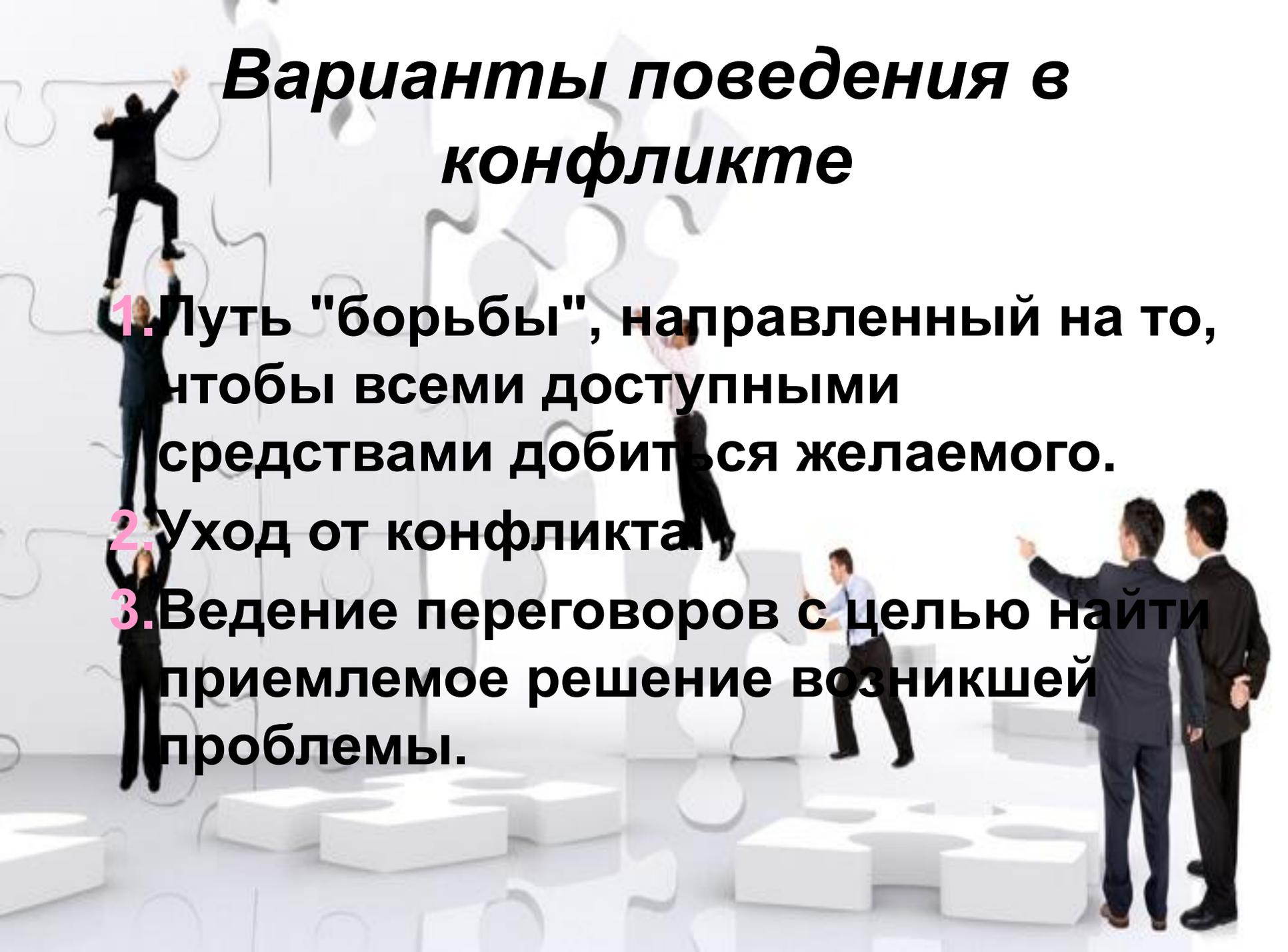
- Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
- Представление о противоположной стороне как о "враге", о своей позиции - как об исключительно положительной.
- Сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач.
- 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. Their hands are raised, suggesting an intense or heated exchange. The overall aesthetic is high-contrast and dramatic.

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 конflikта.

- 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.**