

K



T



Конфликт – это противоречие, возникающее между людьми или коллективами в процессе их совместной деятельности.



Группы конфликтов

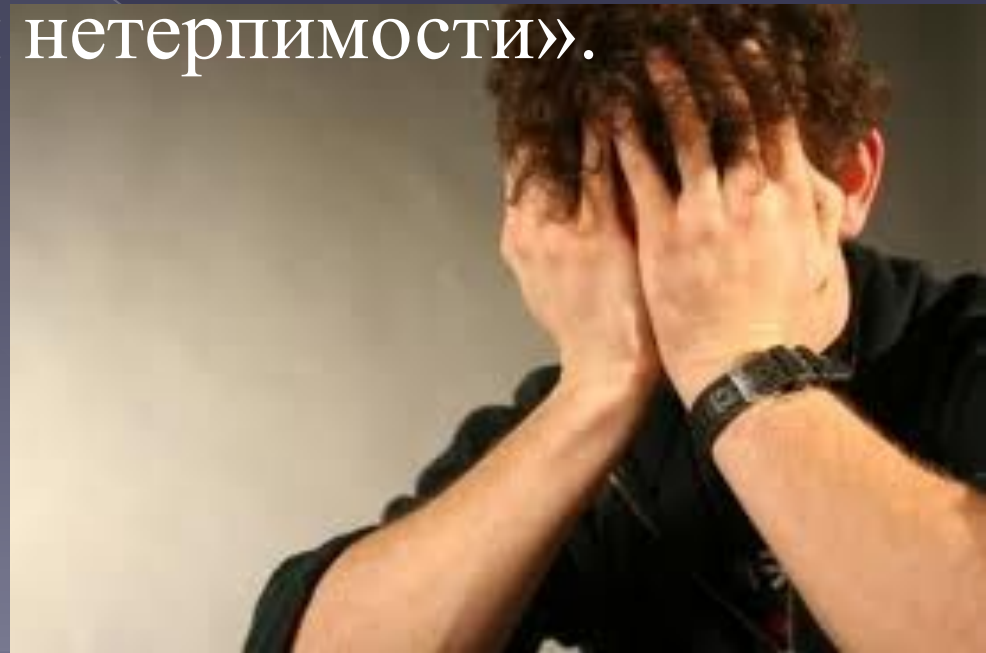
В самом общем виде причины возникновения конфликтов можно разделить на три группы:



**1) возникающие в процессе труда -
вызываются факторами, препятствующими
достижению таких целей, как высокий
заработок, благоприятные условия труда и
отдыха.**



2) вызываемые психологическими особенностями человеческих взаимоотношений - взаимные симпатии и антипатии людей, ведущие к их совместности и несовместности. Соответственно по данным причинам в коллективе может сложиться неблагоприятная психологическая атмосфера, называемая «атмосферой нетерпимости».



3) обусловленные личностными особенностями сотрудников организации - в этом случае имеются в виду не только неумение человека контролировать свои эмоции, агрессивность, излишняя тревожность и т. п., но и социально-демографические характеристики.



Виды конфликтов

По отношению к отдельному субъекту конфликты бывают внутренними и внешними.

I. К внутренним относятся внутриличностные конфликты



II. К внешним - межличностные, между личностью и группой, межгрупповые.



Внутриличностные конфликты

Возникновение конфликтов обусловлено противоречием человека с самим собой. Оно может порождаться рядом обстоятельств: необходимостью выбора между двумя взаимоисключающими вариантами действий, каждый из которых в одинаковой степени желателен; несовпадением внешних требований и внутренних позиций; неоднозначностью восприятия ситуации, целей и средств их достижения, потребностей и возможностей их удовлетворения; влечениями и обязанностями; различного рода интересами и т. п.

Межличностные конфликты

В организациях он проявляется по-разному, чаще всего в виде борьбы руководства за всегда ограниченные ресурсы. 75-80 % межличностных конфликтов порождаются столкновением материальных интересов отдельных субъектов, хотя внешне это проявляется как несовпадение характеров, личных взглядов или моральных ценностей. Такого рода конфликты называются коммуникационными, так как они возникают там, где у членов коллектива отсутствуют обратные связи, окружающие их не признают, проявляют непонимание в процессе общения, неверно истолковывают исходящую от них информацию

Основные стили разрешения конфликтов

1. стили конкуренции
2. уклонения
3. приспособления
4. сотрудничества
5. компромисса



1. Стиль конкуренции используется, когда субъект весьма активен и намерен идти к разрешению конфликта, стремясь удовлетворить прежде всего собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать его решение проблемы.

2. Стиль уклонения применяется в ситуации, когда субъект неуверен в положительном для него решении конфликта, или когда он не хочет тратить силы на его решение, либо в тех случаях, когда чувствует себя неправым.

3. Стиль приспособления характеризуется тем, что субъект действует совместно с другими, не стремясь отстаивать свои интересы. Следовательно, он уступает своему оппоненту и смиряется с его доминированием. Данный стиль следует использовать в случае, если вы чувствуете, что, уступая в чем-то, вы мало теряете. Наиболее характерны некоторые ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления: субъект стремится сохранить мир и добрые отношения с другими; он понимает, что правда не на его стороне; у него мало власти или мало шансов победить; он понимает, что итог разрешения конфликта намного важнее для другого субъекта, чем для него.

4. Стиль сотрудничества. Реализуя его, субъект активно участвует в разрешении конфликта, отстаивая при этом свои интересы, но также стараясь совместно с другим субъектом искать пути достижения обоюдовыгодного результата. Некоторые типичные ситуации, когда используется данный стиль: оба конфликтующих субъекта обладают равными ресурсами и возможностями для решения проблемы; разрешение конфликта очень важно для обеих сторон, и никто не желает от этого устраниваться; наличие длительных и взаимозависимых отношений у субъектов, вовлеченных в конфликт; оба субъекта способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга, оба умеют объяснить свои желания, выразить свои мысли и выработать альтернативные варианты решения проблемы.

5. Стил ь компромисса. Он означает, что обе стороны конфликта ищут решение проблемы, основанное на взаимных уступках. Этот стиль наиболее эффективен в тех ситуациях, когда оба противоборствующих субъекта хотят одного и того же, но уверены, что одновременно для них это невыполнимо. Некоторые случаи, в которых стиль компромисса наиболее целесообразен: обе стороны обладают одинаковыми ресурсами и имеют взаимоисключающий интерес; обе стороны могут устроить временное решение; обе стороны могут воспользоваться кратковременной выгодой.



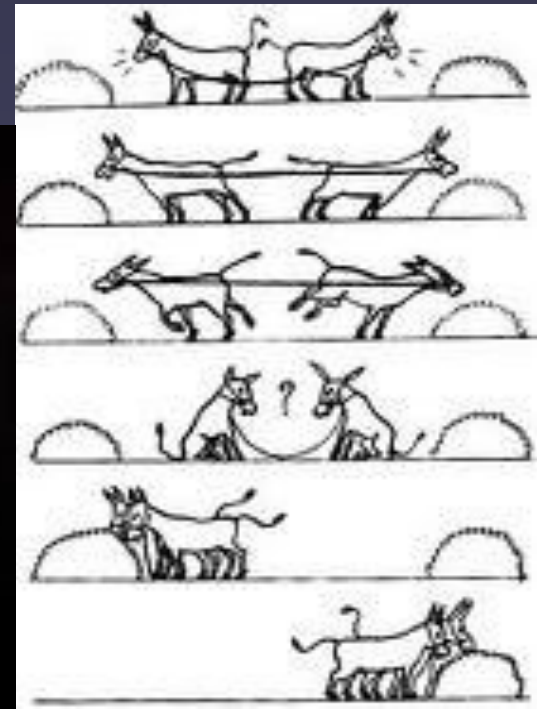
Разрешение конфликтов

Разрешение конфликта — заключительный его этап.
Различаются полное и неполное разрешение конфликта.



Полное разрешение, если имеет место преобразование или устранение основы конфликта (причин, предмета)

Неполное разрешение имеет место тогда, когда устраняются или преобразуются лишь некоторые структурные элементы конфликта, в частности, содержание противоборства, его поле, мотивационная база конфликтного поведения участников и т.п.



Предпосылками разрешения конфликта

являются:

1. Достаточная зрелость конфликта, выражающаяся в видимых формах проявления, идентификации субъектов, манифестации ими своих противоположных интересов и позиций, в организации конфликтных групп и более или менее сложившихся способов противоборства.

2. Потребность субъектов разрешить конфликт и способность это осуществить.

3. Наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта: материальных, политических, человеческих.



Процесс разрешения конфликта складывается, как минимум, из трех этапов.

Первый — подготовительный — это диагностика конфликта.

Второй — разработка стратегии разрешения и технологии.

Третий — непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта — реализация комплекса методов и средств.



Давайте стараться
жить без
конфликтов

