

КОНФЛИКТ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ



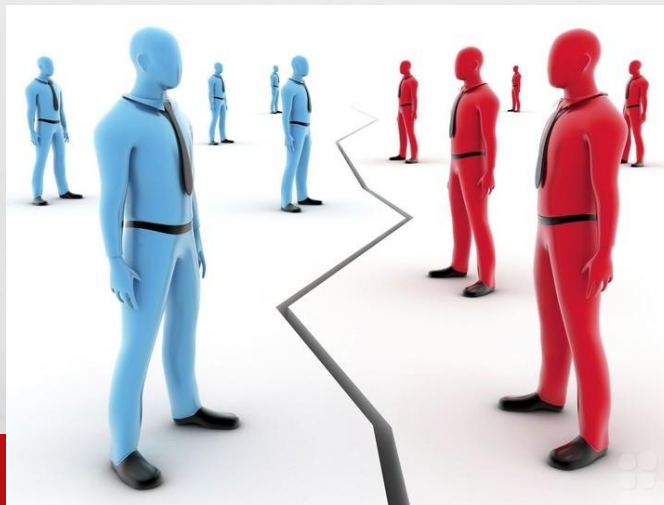
ЧТО ТАКОЕ ДЕЛОВОЙ КОНФЛИКТ?



- **Конфликт** – это всегда столкновение интересов, целей или мотивов, при котором одна сторона пытается добиться принятия своих взглядов и помешать другой стороне сделать то же самое, что связано с острыми эмоциональными переживаниями.
- **Деловой конфликт** – это специфическое столкновение, которое возникает только в профессиональной сфере. Обычно это происходит при переговорах или разного рода заседаниях.

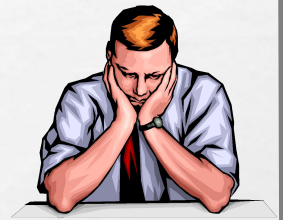
Важнейшими характеристиками конфликта являются:

- отсутствие согласия между сторонами;
- столкновение между сторонами;
- наличие отрицательных эмоций.





ФОРМУЛА КОНФЛИКТА



Существует специальная формула конфликта. Она выглядит следующим образом:

$$\text{Конфликт} = \text{Конфликтная ситуация} + \text{Инцидент}$$

- *Конфликтная ситуация* - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.
- *Инцидент* - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта, либо действия самих участников конфликта с целью разрешения или углубления возникшего противоречия.

Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент существуют независимо друг от друга, т.е. ни одно из них не является следствием или проявлением другого.



СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

Окружающая среда

Окружающая среда



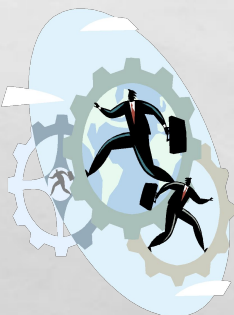
Группа поддержки
(союзники, пособники,
соучастники)



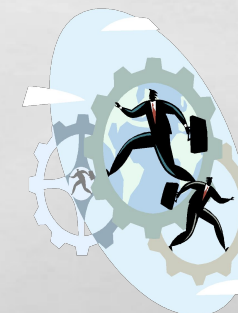
Группа поддержки
(союзники, пособники,
соучастники)



Другие участники
(подстрекатели)



Другие участники
(подстрекатели)



Другие лица
(посредники,
судья, свидетели,
подстрекатели)

ВИДЫ КОНФЛИКТА

В зависимости от характера подчиненности оппонентов: *"по вертикали"* (между руководителем и подчиненным), *"по горизонтали"* (между сотрудниками равного ранга), *"по диагонали"* (когда оппоненты находятся в отношениях косвенной подчиненности);



По количеству участников: *внутриличностные, межличностные, межгрупповые* и *между личностью и коллективом*;



По способу и характеру разрешения: *компромиссные, с полным согласием, с максимальными разногласиями (антагонистические)*;

По выраженности: *открытые (с активными действиями) и скрытые (с замаскированными действиями)*;



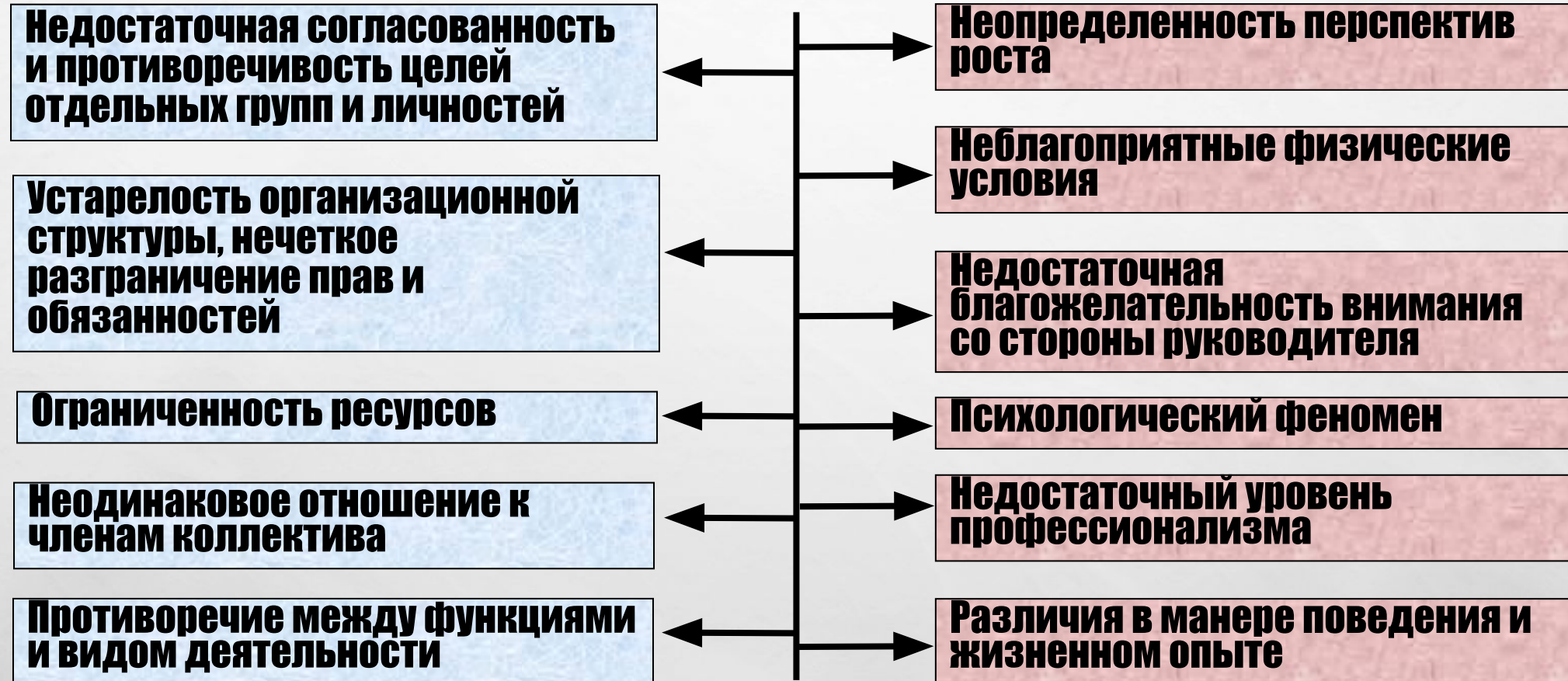
По значению для организации: *конструктивные (созидательные, объективные) и деструктивные (неконструктивные, разрушительные, субъективные)*;

По предмету конфликта: *ресурсный, статусно-ролевой* и *конфликт из-за идей, норм, принципов*;

По длительности: *кратковременные, длительные и затяжные.*



ОБОБЩЁННЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА



Объективные причины конфликта

Субъективные причины конфликта

ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА



На группу:

- ❖ Разрядка сложившейся напряженности.
- ❖ Стимуляция социальных процессов.
- ❖ Сплачивание единомышленников.
- ❖ Толчок к изменению и развитию.
- ❖ Устранение противоречия в функционировании группы.

На личность:

- ❖ Познание друг друга.
- ❖ Ослабление психической напряженности.
- ❖ Стимуляция активности человека.
- ❖ Улучшение качества деятельности.
- ❖ Повышение авторитета в случае правильного поведения.
- ❖ Развитие личности.



На группу:

- ❖ Нарушение межличностных отношений.
- ❖ Ухудшение социально-психологического климата.
- ❖ Ухудшение качества совместной деятельности.
- ❖ Снижение сплоченности группы.

На личность:

- ❖ Ухудшение настроения.
- ❖ Ощущение насилия.
- ❖ Ухудшение качества индивидуальной деятельности.
- ❖ Закрепление социальной пассивности личности.
- ❖ Угроза здоровью.

СТИЛИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

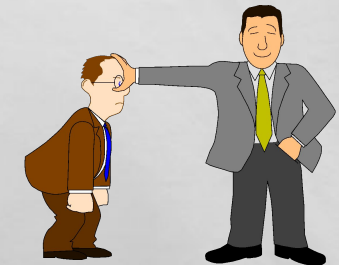
СТИЛЬ КОНКУРЕНЦИЯ – «АКУЛА»



Стратегию конкуренции (соперничества) может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.

Этот стиль можно использовать, если:

- исход конфликта очень важен для вас и вы делаете большую ставку на решение возникшей проблемы в свою пользу;
- вы обладаете достаточной властью и авторитетом и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
- вы должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
- вы взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль;
- вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.



- Не копят отрицательные эмоции
- Подходит для экстремальных ситуаций

- Конфликт не решается справедливо
- Постоянный конфликт со всеми

СТИЛЬ СОТРУДНИЧЕСТВО— «СОВА»

Человек с таким типом реагирования открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. При этом от противника ожидает ответного сотрудничества. Этот стиль наиболее труден, так как требует более продолжительной работы. Цель его применения — разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции.



Этот стиль можно использовать в ситуациях, когда:

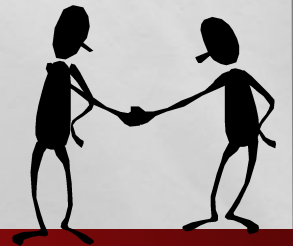
- решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниваться;
- у вас прочные, длительные, взаимозависимые отношения с другой стороной;
- стороны способны выслушивать друг друга и излагать суть своих интересов, умеют интегрировать точки зрения;
- основной целью является приобретение совместного опыта работы;
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой;
- обе вовлечённые в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.



- **Справедливое, окончательное разрешение конфликта**



- **«Совой» быть трудно, так как надо думать не только о себе, но и о других**



СТИЛЬ КОМПРОМИСС– «ЛИСА»

Суть данного стиля поведения в конфликтной ситуации заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. Этот стиль наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Такие люди, как правило, предлагают среднюю позицию, стараясь найти сочетание выгод и потерь для обеих сторон. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу.

Такой подход к разрешению конфликтов целесообразно использовать в следующих ситуациях:

- необходимо найти наиболее быстрое и наиболее экономичное решение;
- вас может устроить временное решение;
- другие подходы к решению проблемы кажутся неэффективными;
- компромисс позволяет сохранить значимые для Вас взаимоотношения;
- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
- удовлетворение Вашего желания имеет для Вас не слишком большое значение, и Вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять;
- вы можете воспользоваться кратковременной выгодой.



• **Быстрое разрешение конфликта,
но не всегда справедливое**

• **Может накапливаться
неудовлетворённость у людей**

СТИЛЬ УКЛОНЕНИЕ— «ЧЕРЕПАХА»

Данный стиль реализуется обычно, когда проблема для вас не столь важна, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль реализуется также в тех ситуациях, когда одна из сторон обладает большей властью, либо понимает, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.



Стиль уклонения рекомендуется в ситуациях, когда:

- источник разногласий несущественен для сторон по сравнению с другими, более важными задачами, а потому они считают, что не стоит тратить силы на решение проблемы;
- знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
- стороны хотят выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- опасно пытаться решить проблему немедленно, так как открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию;
- подчиненные сами могут успешно урегулировать конфликт;
- у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
- напряженность слишком велика, и вы ощущаете необходимость ослабления накала;
- ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого;
- вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека.



- Это «безопасный стиль в опасности»
- Человек сам конфликты не создаёт

- Конфликт не решается и может возникнуть через некоторое время

СТИЛЬ ПРИСПОСОБЛЕНИЕ— «МЕДВЕЖОНОК»

Стиль приспособления («плюшевый медведь») означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Считается, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существенен для вас, либо когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны. Этот тип реагирования направлен на максимум во взаимоотношениях и минимум в достижении личных целей. Это принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Это установка на доброжелательность, на желание не задеть чувства другого.

Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях, когда:

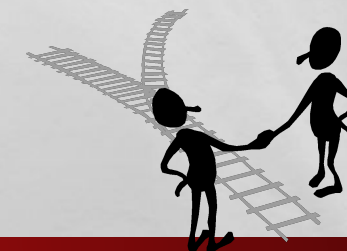
- вас не особенно волнует случившееся;
- ваш вклад в данную ситуацию не слишком велик;
- вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;
- вы понимаете, что правда не на вашей стороне;
- у вас мало власти или мало шансов победить;
- вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.



- **Сохраняются взаимоотношения между людьми**



- **Конфликты не решаются, накапливаются и снова возвращаются**



**Индивидуальные
действия**

**Совместные
действия**



Активное действие

Пассивное действие

УДАЧИ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ!

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

