

Конфликтология

***ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА
ЕГО ВИДЫ И
СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ***

Конфликт (лат. conflictus - столкновение)

Столкновение

противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия

Основные четыре группы конфликтов

1. Конфликты, представляющие собой реакцию на препятствия в достижении **основных целей трудовой деятельности**
(фрустрационные)

2. Конфликты, возникающие как реакция на препятствие в достижении **личных целей работника** в трудовой деятельности

**3. Конфликты, вытекающие из
восприятия поведения
членов коллектива как
несоответствующего принятым социальным
(профессиональным) нормам**

**4. Личные конфликты между
работниками, обусловленные
несовместимостью индивидуальных
психологических характеристик**



По характеру конфликты бывают



Конфликт - отсутствие согласия между двумя или более сторонами

- 80 % конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики .
- Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые **конфликтогены** – слова, приводящие к конфликту.

- Женщины не придают никакого значения своим словам, но придают огромное значение тому, что слышат сами.

Схема процесса «обмена любезностями»

Получив в свой адрес конфликтоген, «пострадавший» хочет **компенсировать** свой психологический проигрыш, поэтому испытывает желание ответить «обидой на обиду».

При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с «запасом». Ведь трудно удержаться от соблазна **проучить обидчика**, чтоб впредь не позволял себе подобного.

В результате ***сила конфликтогенов стремительно нарастает.***



Типы конфликтов

Конфликт целей (разные цели)

Конфликт познания (несовместимые взгляды по решаемой проблеме)

Чувственный конфликт (различны чувства и эмоции по отношению друг к другу).



Новые типы конфликтов

«Конфликты оценки вклада» порождаются различной оценкой значимости собственного вклада в успех организации

«Конфликт оценки загрузки» возникают они при одинаковом вознаграждении за неравный вклад в общее дело

«Конфликты оценки значимости» порождаются различной оценкой их влияния на эффективность выполняемой работы



Уровни конфликтов





1. *Внутриличностный конфликт*

**Конфликт может бушевать и
внутри человека.**

**Распространенная форма –
ролевой конфликт**

Внутриличностный конфликт

может также возникнуть в результате того, что производственные **требования не согласуются с личными потребностями** или ценностями. Внутриличностный конфликт может также являться ответом на рабочую



2. Межличностный конфликт

Конфликт вовлекает двух и более индивидов (самый распространенный).

Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто **не в состоянии ладить** друг с другом.

Как правило, взгляды и цели таких людей отличаются в корне.



3. Внутригрупповой конфликт

Это столкновение между частями и всеми членами группы, влияющее на результаты работы группы, а то и организации в целом.



4. Межгрупповой конфликт

**Это столкновение двух
и более групп в
организации.**



5. Внутриорганизационный конфликт

Выделяют четыре
разновидности конфликта:
вертикальный,
горизонтальный, линейно-
функциональный, ролевой.

Внутриорганизационный конфликт
чаще всего ассоциируется с противостоянием и
столкновениями, возникающими в результате
несоответствия **структуры организации и
распределению власти.**

1.



Виды конфликтов

1. Конструктивный конфликт

1. Когда оппоненты не выходят за рамки **этических норм**, деловых отношений

- * Человек стремится уладить конфликт.
- * Направлен на поиск оптимального решения.
- * Отличается выдержкой и самообладанием.

Конформистская модель

Человек ведет себя пассивно, склонен к уступкам.

- * Легко соглашается с точкой зрения соперника.

2.



Деструктивные конфликты

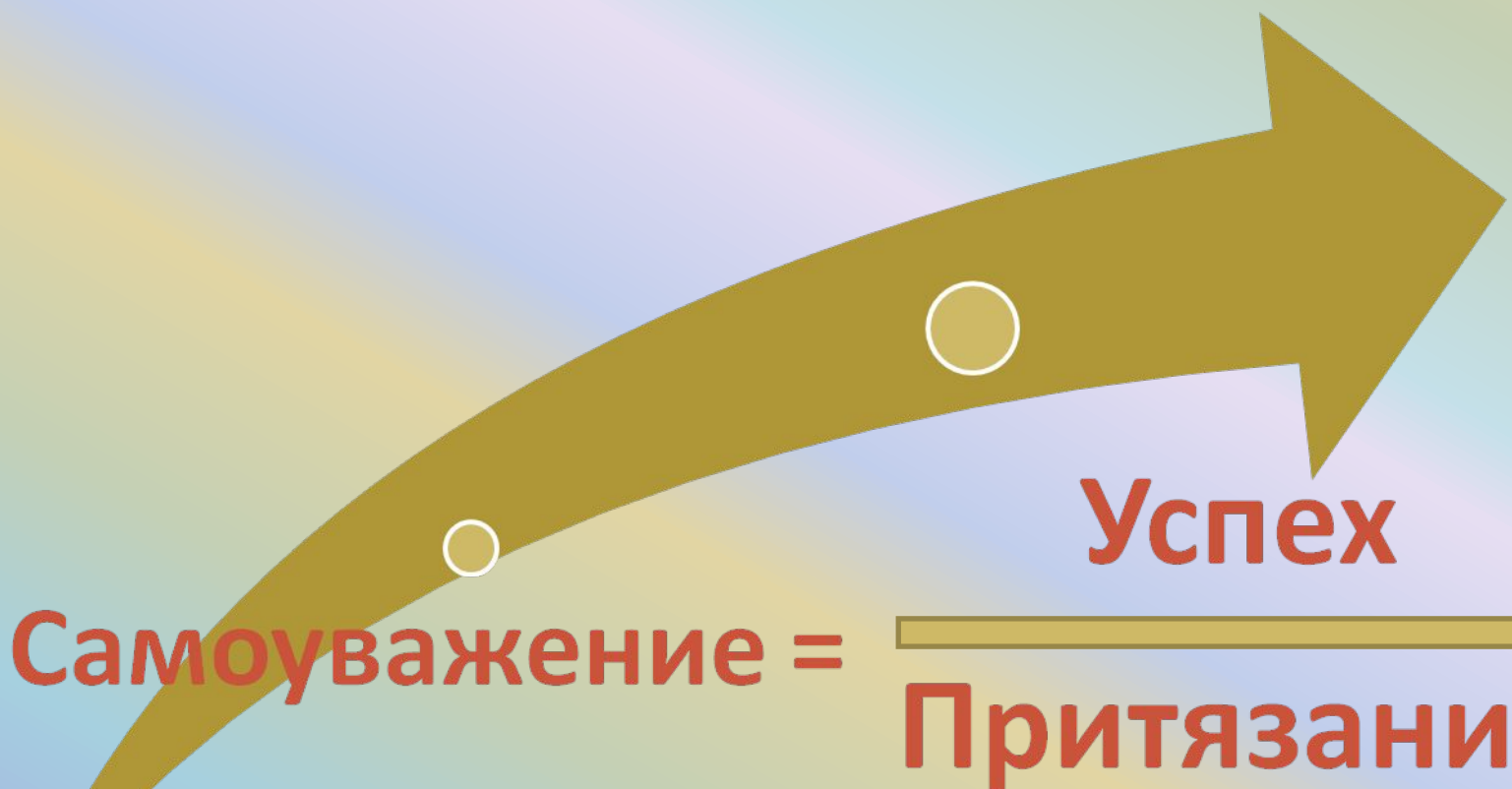
2. Деструктивный конфликт возникает в двух случаях:
- когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны;
 - когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнёра, дискредитируя и унижая его.

**Наступательная
я
модель**

Индивид постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, унижает соперника, грубо нарушает этику общения.

- Мотивационные конфликты:**
- нарушающие безопасность,
 - принадлежность к определенному сообществу,
 - престиж,
 - чувство собственного достоинства и самореализации.

Формула самоуважения



Самоуважение = $\frac{\text{Успех}}{\text{Притязания}}$

Конфликты коммуникации:

- **конфликт налицо, когда никто не решается на установление «обратных связей» с руководителем,**
- **если сотрудник никогда не слышит слов признания**
(неуверенность в себе и своих силах).



Конфликты власти и безвластия

Руководителям знакомо чувство бессилия, когда им противостоит имеющая большинство оппозиция.

Постоянное стремление к новому и невозможность реализовать свои цели постепенно ломают человека.

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТАХ



Две группы методов управления конфликтом

1. Структурные

2. Межличностные



1. Структурные методы

Это методы предупреждения или профилактики конфликтов, возникающие из-за неправильного распределения полномочий и неэффективной системы стимулирования

Методы разьяснения требований к работе, использование системы вознаграждения.

2. Межличностные методы

Межличностные методы заключаются в умении:

- правильно *организовать* свое *собственное поведение*,
- высказать свою точку зрения, не *вызывая* *психологической защитной реакции* со стороны другого человека.

«Я-высказывание»

**Компоновка
заявления**

- Реакция индивида
- Событие
- Предпочитаемый
исход для личности

Реакция индивида

Чёткое высказывание, почему нас раздражают именно такие поступки окружающих, *помогает им понять нас*. Когда мы говорим от «Я», не нападая на них, то такая реакция может подтолкнуть окружающих на изменение своего поведения.

Реакция может быть и эмоциональной, например: «...Я обижен (а) на Вас», «...Я буду считать, что меня Вы не понимаете»,

« Я решаю всё лепать сам (а)»

Событие

- Создавшаяся конфликтная ситуация требует краткого объективного описания **без** использования субъективных и эмоциональных выражений.
- Можно, например, начать фразу так: «Когда на моём столе разбрасывают мои вещи...», «Когда на меня повышают голос...», «Когда мне не говорят, что я был вызван к начальнику...», «Когда не стучат при входе в мой кабинет...».

Предпочитаемый исход события

Когда индивид высказывает свои пожелания об исходе конфликта.

Правильно составленное «Я – высказывание» подразумевает возможность открытия новых вариантов решения проблемы.

Например: «...в будущем мне хотелось бы находить всё, в том же виде, как я оставляю перед уходом», «мне хотелось бы, чтобы в следующий раз мне не

приходилось вам напоминать...»