

ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Выполнила Савченко Анастасия

Тема: Конфликт в деловом общении. Способы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликтов.



- Существуют четыре основных типа конфликтов: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Понятие «конфликт», типы и уровни конфликтов

Конфликт - это

наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников конфликта,



С точки зрения причин конфликтной ситуации существуют три типа конфликтов:

- - конфликт целей;
- - конфликт познания;
- -чувственный конфликт

Помимо этих типов конфликтов существуют еще пять основных типов в организации:

- - внутриличностный;
- - межличностный;
- - внутригрупповой;
- - межгрупповой;
- - внутриорганизационный.

Причины конфликтов.

- Во-первых, конфликты вызываются факторами, препятствующими достижению людьми основной цели трудовой деятельности — получения определенных продуктов.

Такими факторами могут быть:

- - непосредственная технологическая взаимосвязь работников, когда действия одного из них влияют (в данном случае негативно) на эффективность действий другого;
- - перенос проблем, решение которых должно было идти по вертикали, на горизонтальный уровень отношений (так, нехватка оборудования, инструментов нередко приводит к конфликтам между рядовыми работниками, хотя решать эту проблему должны не сами работники, а их руководители);
- невыполнение функциональных обязанностей в системе «руководство-подчинение» (например, руководитель не обеспечивает надлежащие условия для успешной деятельности подчиненных, или, наоборот, подчиненные не выполняют соответствующих требований руководителя).

- Во-вторых, конфликты на производстве вызываются факторами, препятствующими достижению людьми вторичных целей трудовой деятельности, — благоприятных условий труда и отдыха, достаточно высокого заработка.

К этой группе факторов

относятся:

- - взаимосвязь людей, при которой достижение целей одним из них зависит и от других членов коллектива;
- - нерешимость ряда организационных вопросов «по вертикали» (т. е. руководством), следствием чего может явиться обострение отношений между людьми, располагающимися на организационной горизонтали;
- функциональные нарушения в системе «руководства-подчинения», препятствующие достижению личных целей, как руководителем, так и подчиненным.

- В-третьих, возникающие в процессе реализации трудовой деятельности конфликты часто порождаются несоответствием поступков человека принятым в его коллективе нормам и жизненным ценностям. Или другая, похожая, конфликтогенная причина: ролевые несоответствия в системе отношений «руководства – подчинения», когда, например, несовпадение распространенных в коллективе ожиданий относительно поведения людей, занимающих определенные служебные должности, с их реальными действиями.

Другая группа причин межличностного конфликта - это причины, вызываемые психологическими особенностями человеческих отношений.

- Наиболее яркий пример такого рода особенностей - взаимные симпатии и антипатии людей, которые ведут к их совместимости или несовместимости.

Казалось бы, довольно безобидный фактор «симпатия – антипатия» касается не только двух или большего числа людей, но может иметь и более серьезные последствия для всего коллектива. Ведь часто разного рода кадровые назначения в учреждениях, на предприятиях имеют своей основой именно этот принцип. В свою очередь несправедливость в должностных назначениях, как правило, имеет впоследствии обострение межличностных отношений.

Стратегия поведения в конфликте.



«Выделены пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации»:

- -приспособление;
- -уклонение;
- -противоборство;
- -сотрудничество;
- -компромисс.

- .Уступчивость, приспособление этот стиль может быть применен, когда:

-важнейшая задача- восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешения конфликта;

- -предмет разногласия не важен;
- -лучше сохранить добрые отношения, чем отстаивать свою точку зрения;
- -оппонент сознает, что правда не на его стороне;
- -оппонент чувствует, что у него недостаточно власти или шансов победить.

- Уклонение (избегание, уход) рекомендуется использовать в следующих ситуациях:
- -источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с другими более важными задачами, а потому не стоит тратить на него силы;
- -у оппонента мало власти для решения проблемы желательным для него способом;
- -оппонент знает, что не может решить вопрос в свою пользу;
- -оппонент хочет выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- -немедленно пытаться решить проблему опасно. Так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- -у оппонента был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

- Противоборство, конкуренция используется в случае, если исход конфликта очень важен и участник:
- -делает большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- -обладает достаточной властью и авторитетом и ему представляется очевидным, что предлагаемое им решение – наилучшее;
- -чувствует, что у него нет иного выбора и ему нечего терять;
- -должен принять непопулярное решение и у него достаточно полномочий для выбора этого шага;
- -взаимодействует с людьми, предпочитающими авторитарный стиль.

- Сотрудничество требует продолжительной работы с участием всех сторон.
- Его используют в следующих случаях:
- -необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
- -у оппонентов длительные, прочные и взаимозависимые отношения;
- -основной целью является приобретение совместного опыта работы;
- -стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
- -необходима интеграция точек зрения и усиления личностной вовлеченности сотрудников.

- .Стиль компромисса напоминает стиль сотрудничества, но осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Такой подход к разрешению конфликта в следующих ситуациях:
 - обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
- -удовлетворение желания каждого из оппонентов имеет слишком большое значение;
- оппонентов может устроить временное решение;
- -компромисс позволит хоть что – то получить;

Способы разрешения конфликта.



Разрешение конфликта возможно на нескольких уровнях, важнейшим из которых являются управление и решение конфликтов.

- «Управление конфликтами - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликтов, или на коррекцию поведения участников конфликта».
- «Решение конфликтов - это устранение полностью или частично причин, либо изменение целей участников конфликтов».

ШАГ 1. Определение основной проблемы.

- На этом этапе необходимо четко уяснить суть проблемы, приведшей к конфликту. При этом очень важно чтобы противники осознавали своеобразие видения проблемы: как собственного, так и оппонента, имеющееся здесь сходства и различия.

ШАГ 2. Определения вторичных причин конфликта

- Обычно они служат поводом для возникновения конфликта, часто затеняя истинную причину и затрудняя анализ. Поэтому вслед за уяснением основной проблемы целесообразно проанализировать собственное поведение на предмет выявления конфликтных его деталей.

ШАГ 3. Поиск возможных путей разрешения конфликта.

- Он может быть выражен, в частности, следующими вопросами которые следует задать себе участникам конфликта:
 - - что я мог бы сделать, чтобы разрешить конфликт?
 - - что мог бы сделать для этого мой партнер?
 - - каковы наши общие цели, во имя которых необходимо найти выход из конфликта?

ШАГ 4. Совместное решение о выходе из конфликта.

- ШАГ 4. Совместное решение о выходе из конфликта.
- ШАГ 5. Реализация намеченного совместного способа разрешения конфликта.
- Здесь конфликтующим сторонам очень важно, придерживаясь намеченной стратегии действий, не вызвать необдуманным словом, поспешным поведением каких-либо сомнений друг у друга относительно искренности выраженных ранее намерений разрешить конфликт.

- ШАГ 6. Оценка эффективности усилий, предпринятых для разрешения конфликта.
- На ее основании проблема считается либо разрешенной, либо делается вывод о необходимости работы над ней, иногда вновь повторяя описанную выше последовательность шагов.

Анализ поведения конфликтующих сторон и посредника



- Для разрешения конфликтной ситуации наличие посредника чрезвычайно важно, скорее всего, в психологическом плане, поскольку позволяет участникам конфликта, несмотря на взаимные уступки, "сохранить лицо". Из экспериментальных данных, приводимых этими авторами, мы узнаем о существовании зависимости между делаемыми человеком уступками другим людям и его представлении о себе как о «сильной личности».

Выбор посредника и определение круга его полномочий — сложная задача. Определенным образом регламентирующие поведение конфликтующих сторон и посредника:

- 1. Конфликтующие стороны должны рассматривать избранного ими посредника как олицетворяющего собой справедливый выбор.
- 2. Посредник должен являться нейтральным лицом, не вовлеченным в конфликт.
- 3. Конфликтующим сторонам следует согласиться с присутствием посредника и использованием его рекомендаций при вынесении окончательного решения.
- 4. Посредник может быть более всего полезен, если он выслушивает соответствующие взгляды каждой из сторон в отдельности.
- 5. Основная задача посредника — сбор информации и уяснение проблемы, но не принятие решения.

- 6. Если в силу своего служебного положения посредник подчиняется одной или обеим конфликтующим сторонам, необходимо иметь гарантии, что это обстоятельство в данный момент или в будущем не отразится на его действиях по разрешению конфликта.
 - 7. Посредник должен стремиться поддерживать каждую сторону в выражении его соответствующих взглядов и чувств, способствовать интеграции высказываемых сторонами точек зрения по обсуждаемой проблеме.
8. Посреднику следует помочь конфликтующим сторонам решить, в чем они могут уступить друг другу.

Итак:

- Благодаря существующим установкам на конфликт как отрицательное явление, большинство людей считает, что они не могут ими управлять и стараются их избежать, когда это возможно. Но конфликт плохо поддается коррекции, когда он уже приобрел разрушительную силу. Это нужно знать, и менеджеры, и служащие должны понимать, что конфликт обогащает жизнь, если им правильно управлять.

В результате изучения конфликта были сделаны следующие выводы:

- - при конфликте роли участников могут меняться. На одном этапе человек или группа выступают инициаторами конфликта, а к концу становятся жертвами;
- объект конфликта устраняется, а предмет остаётся, сохраняется возможность продолжения конфликта или возможность появления нового;
- варианты конфликтов зависят от положения конфликтующей личности.

Спасибо за внимание!

