

Конфликтология.



Конфликтология.

Система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

50 – е годы 20 века формирование конфликтологической теории в рамках психологии и социологии.

70 –е годы 20 века становление конфликтологической практики.

Природа конфликта



Слова «**конфликт**» происходит от латинского conflictus, первоначально понимаемого как столкновение.

Конфликт - это противоборство, это борьба, но проявляемая в самых различных формах.

Конфликт - это отсутствие согласия между двумя и более сторонами.



Конфликтология учит:

Конфликтология

```
graph LR; A[Конфликтология] --> B[Распознавать природу конфликтов, их причины и мотивы]; A --> C[Определять формы конфликтов и выбор путей их разрешения]; A --> D[Управлять конфликтами]; A --> E[Разрешать конфликты];
```

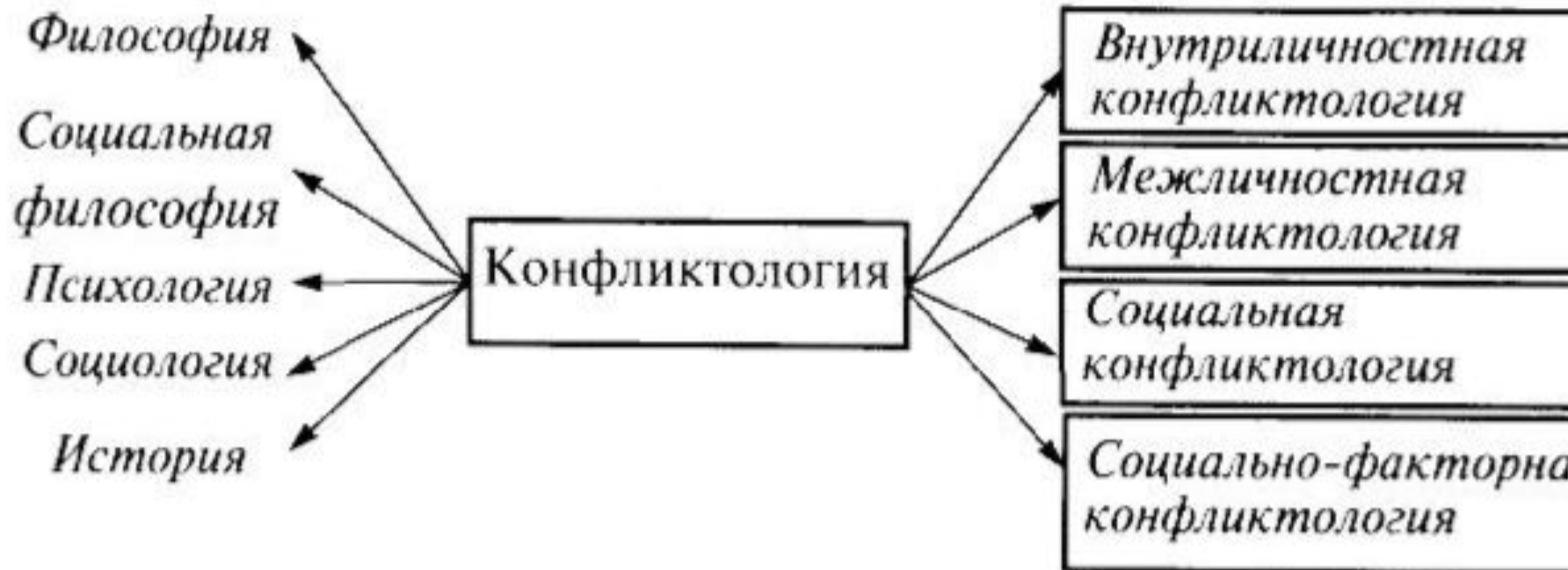
Распознавать природу конфликтов, их причины и мотивы

Определять формы конфликтов и выбор путей их разрешения

Управлять конфликтами

Разрешать конфликты

Составные части науки.



Понятие **КОНФЛИКТА**

Конфликт (лат.) – столкновение противоположно направленных (внутриличностных, межличностных, межгрупповых) интересов

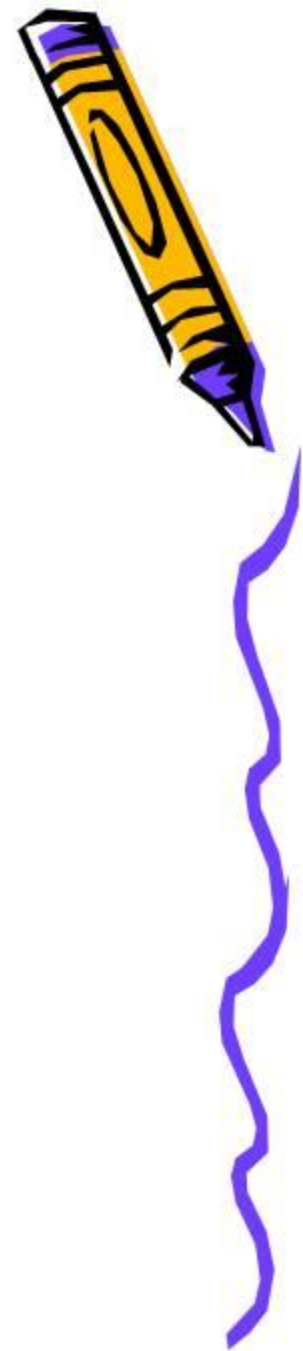


Виды, типы, уровни конфликтов.

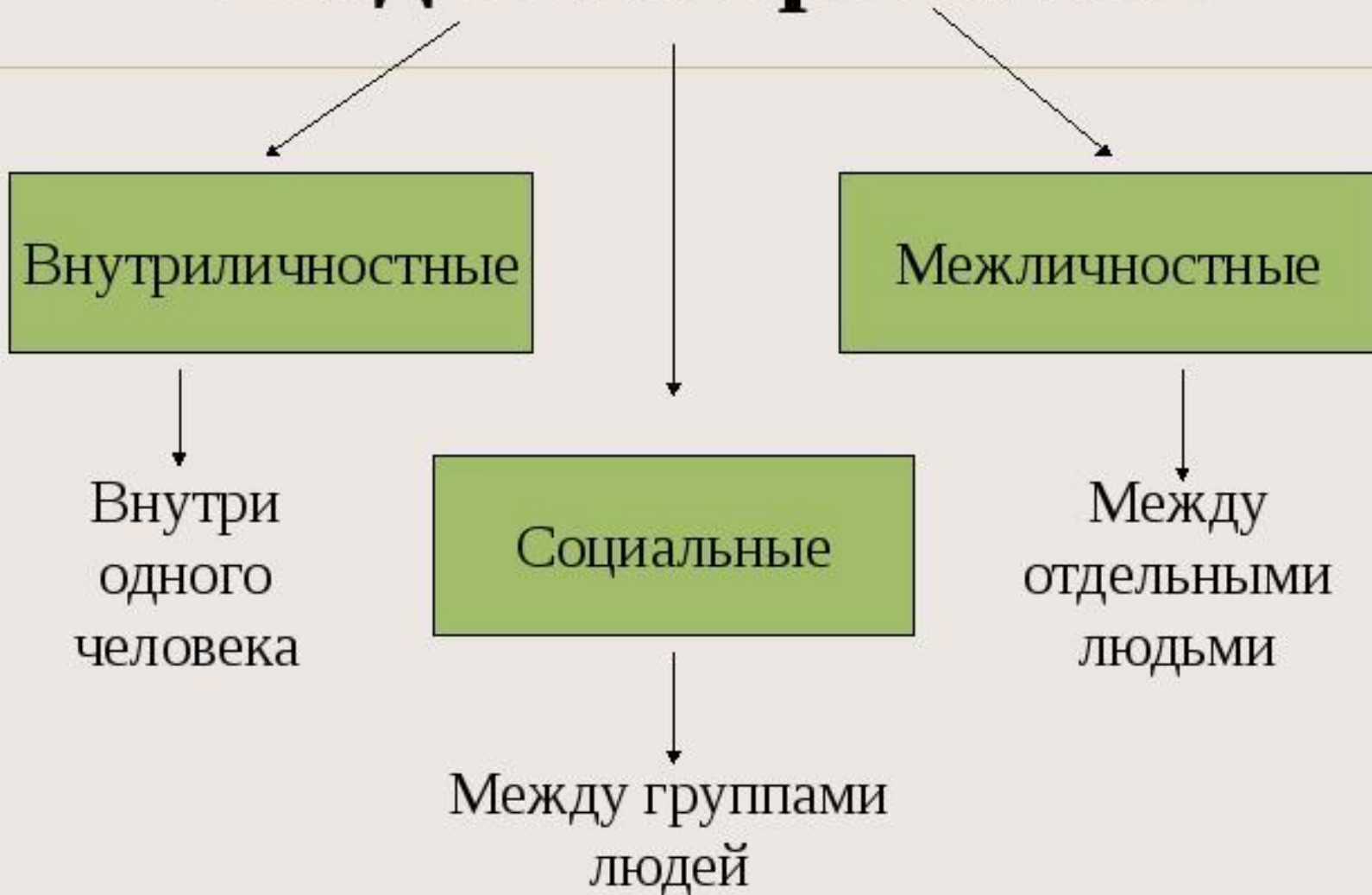


Участник конфликта - субъект
конфликта

Вопрос или предмет из-за которого
происходит конфликт - объект
конфликта



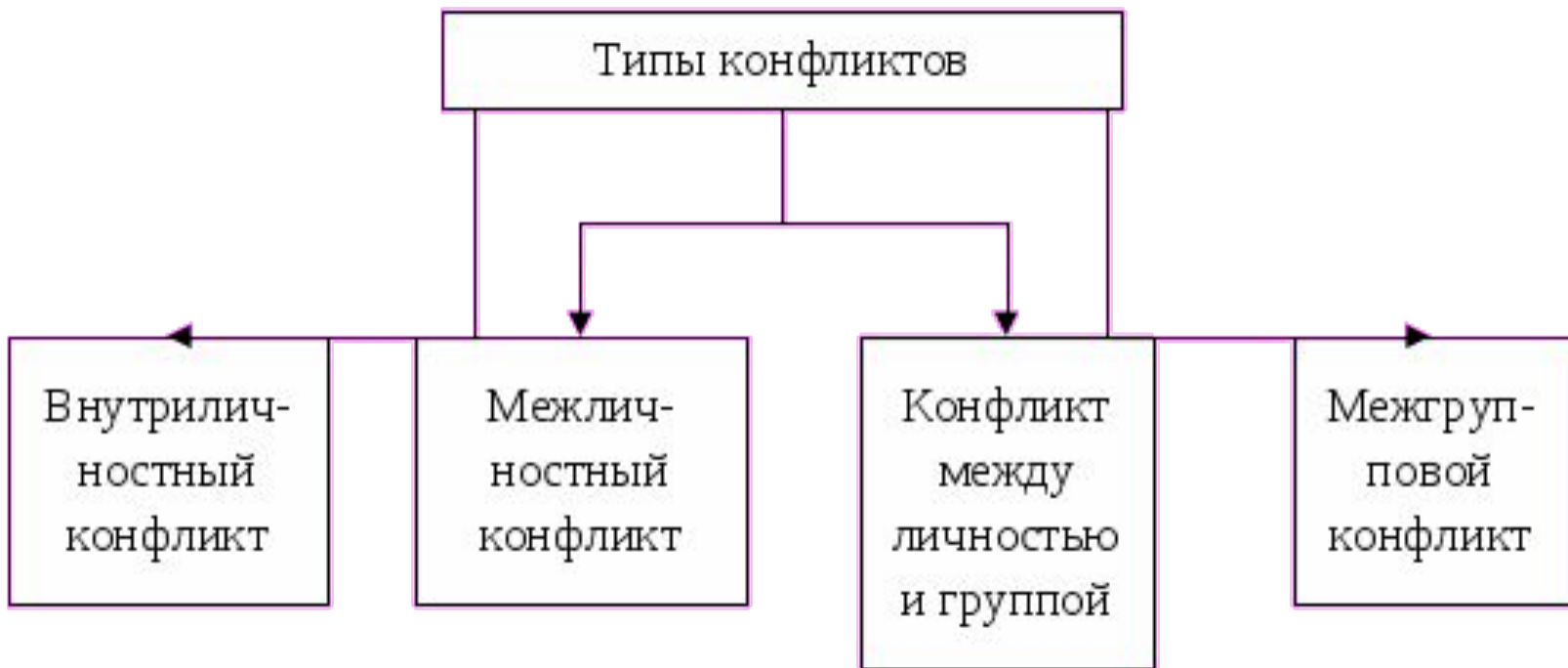
Виды конфликтов



Критерий классификации – субъекты конфликта

Различают

- Конфликты:



Виды конфликтов



Конфликты бывают:

1. Деловые.

2. Личностные.



Уровни конфликтов

Конфликты



Типы конфликтов

По зонам разногласий:

- Межличностные
- Межгрупповые
- Между личностью и обществом
- Межгосударственные



Источники конфликтов



Сущность конфликтов с точки зрения классиков социологии

Г. Зиммель:
конфликт —
снос старых
культурных
форм новыми

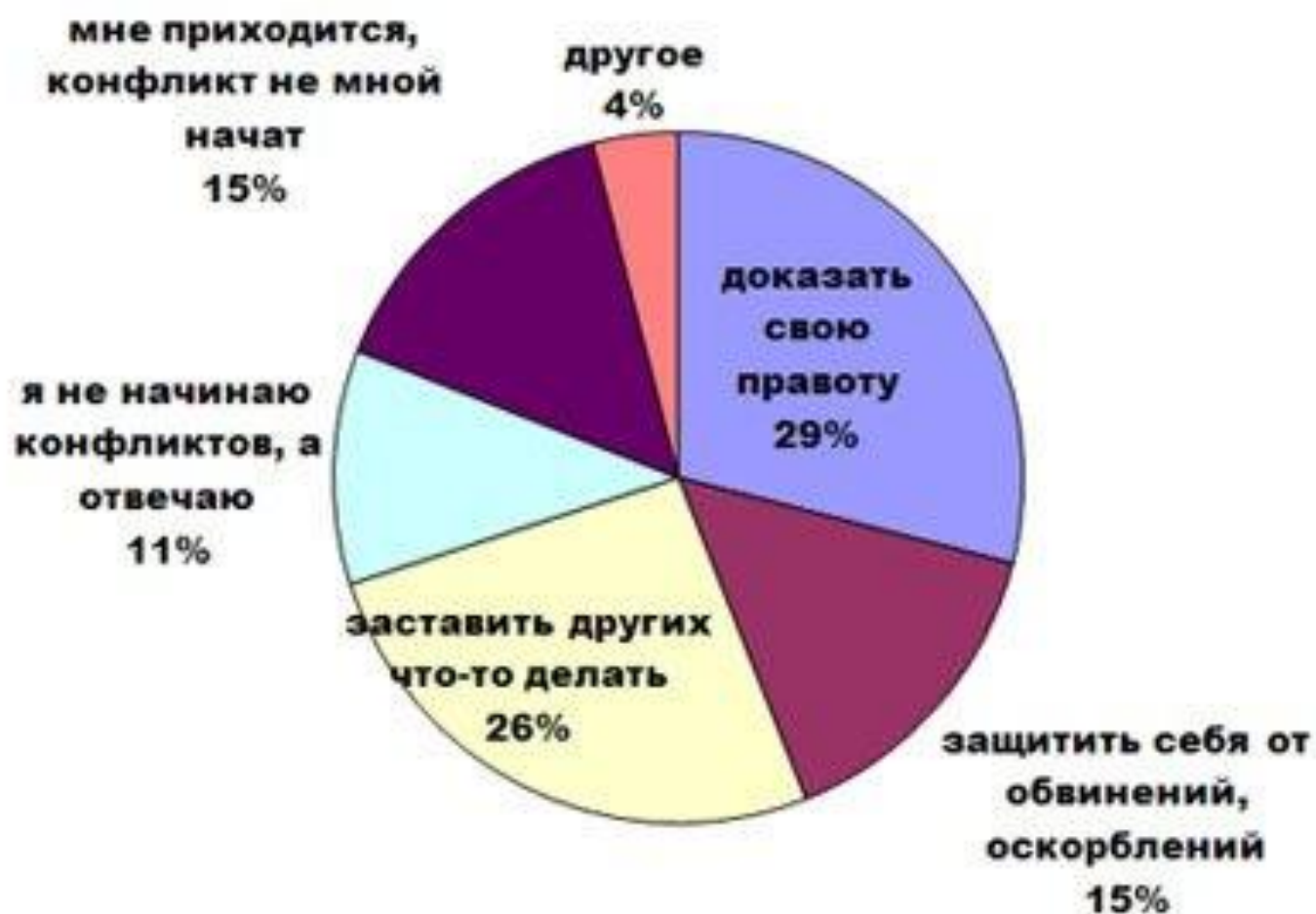
Г. Спенсер:
социальный
конфликт
обусловлен
борьбой за
существование

К. Маркс:
постоянный
конфликт между
производитель-
ными силами
и характером
производствен-
ных отношений

М. Вебер:
конфликт имеет
ценностный
характер

Зачем я начинаю конфликты?

(опрос менеджеров нижнего и среднего звена)



Структура конфликта:

- ✓ Стороны (участники) конфликта
- ✓ Условия протекания
- ✓ Образы конфликтной ситуации
- ✓ Предмет конфликта
- ✓ Возможные действия участников конфликта
- ✓ Исходы конфликтных действий



СТАДИИ КОНФЛИКТА

ДИСКОМФОРТ –
*чувство, предвестник того,
что что-то случится*

ИНЦИДЕНТ –
принцип последней капли.

КОНФЛИКТ!

Первая формула конфликта



Разрешить конфликт – это значит:

- 1) устранить конфликтную ситуацию
- 2) исчерпать инцидент

Пирамида конфликта

Наращение
конфликта

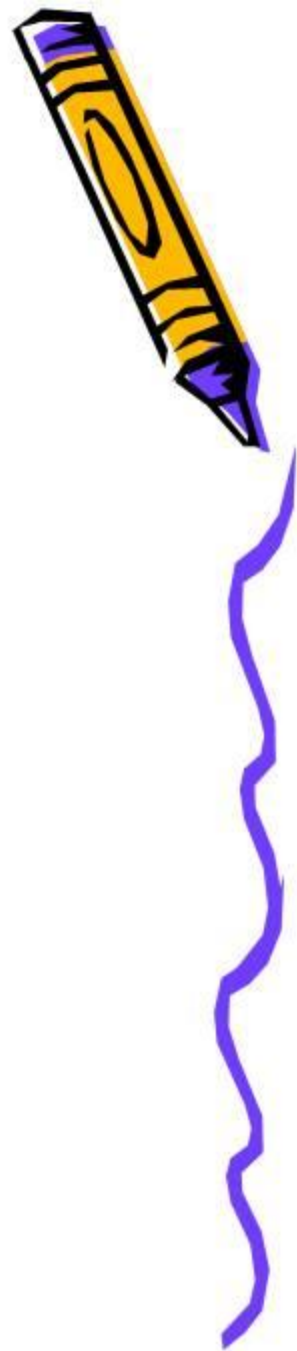
Разрешение
конфликта



Этапы эскалации и разрешения конфликта

Основные причины конфликтов





Поведение в конфликте

- Конструктивное - стремиться уладить конфликт
- Деструктивное - стремление обострить конфликт
- Конформистская - уход от конфликта, пассивность



Конфликт

Конфликт

“Почему я?”





Типы конфликтов

По причинам:

- конфликт целей
- конфликт во взглядах
- чувственный конфликт

По участникам:

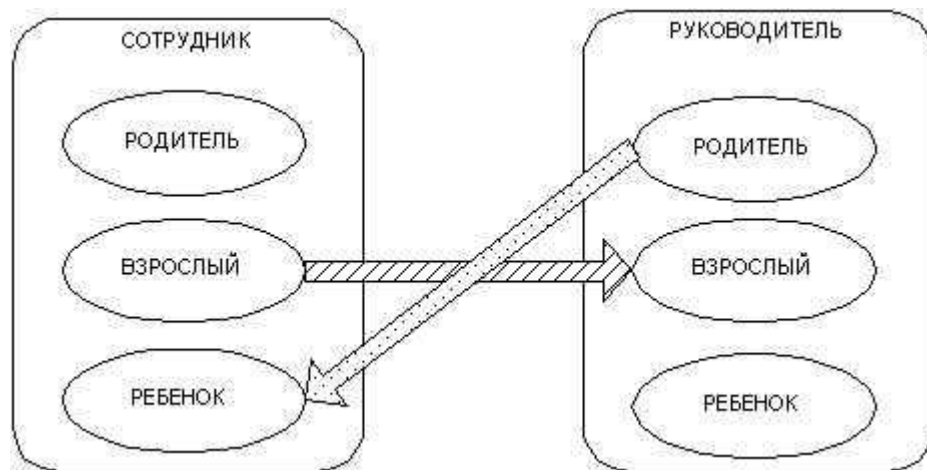
- внутриличностный
- межличностный
- внутригрупповой
- межгрупповой
- внутриорганизационный

По степени открытости:

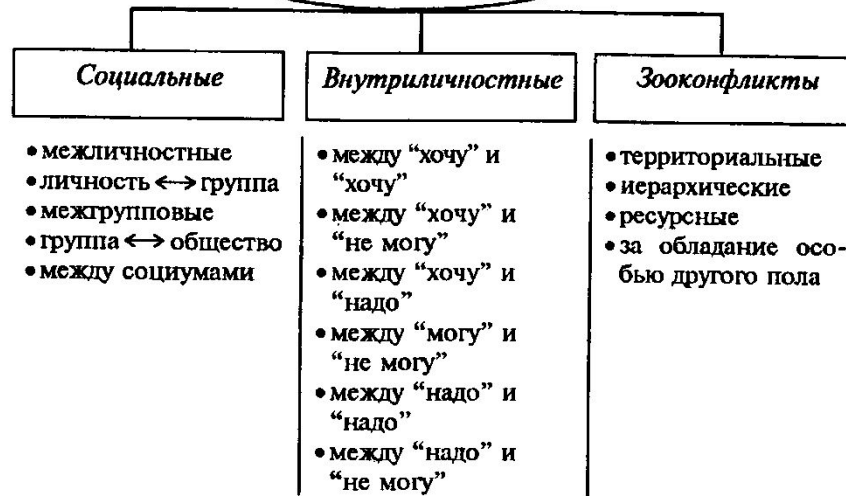
- открытый
- скрытый

По последствиям:

- функциональный
- дисфункциональный



Типы конфликтов



КАК ИЗБЕЖАТЬ КОНФЛИКТА?

ТАМ, ГДЕ НЕ ХВАТАЕТ КУЛЬТУРЫ ОБЩЕНИЯ, ВОЗНИКАЮТ КОНФЛИКТЫ.

КОНФЛИКТ

это столкновение интересов, мнений, взглядов отдельных людей.

В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ ТРИ СТАДИИ:

1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ СИТУАЦИИ, КАК КОНФЛИКТНОЙ.

2. ВЫБОР СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ:

- УХОД ИЗ СИТУАЦИИ;

- ОТНОШЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ;

- КОНФЛИКТ.

3. ВЫБОР СПОСОБОВ ДЕЙСТВИЯ

Способы решения конфликтов

мисс = договориться, уступить

воры = мирная беседа о решении проблемы

ничество = пригласить третью сторону как
независимого судью

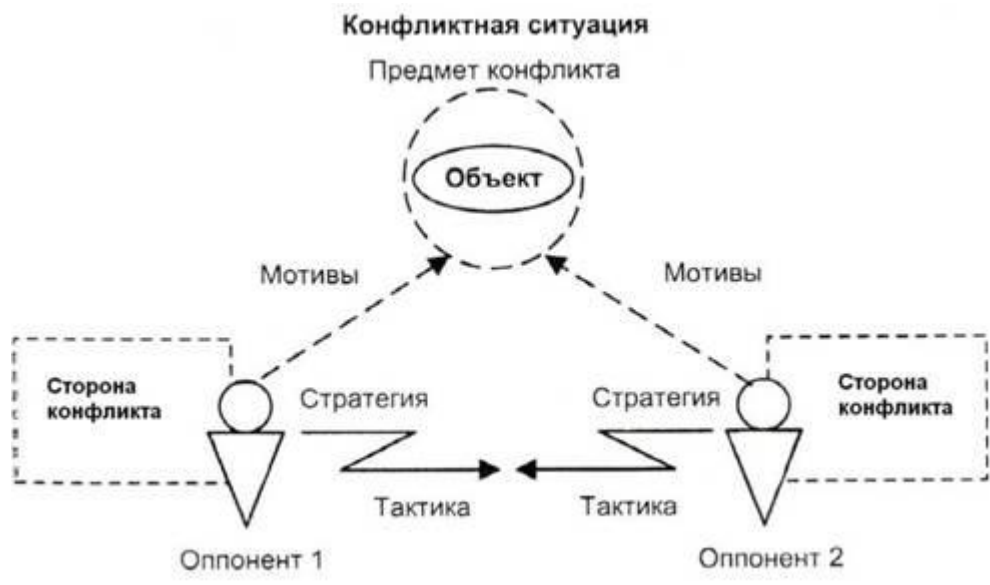
ж = обратиться в специальный орган власти

ить силу = война, заставить, принудить





КОНФЛИКТ И А РАБОТЕ



Компромисс - это ...

**Расположенность
участников конфликта
к урегулированию,
разногласий на основе
взаимных уступок.**

Переговоры как способ завершения конфликта

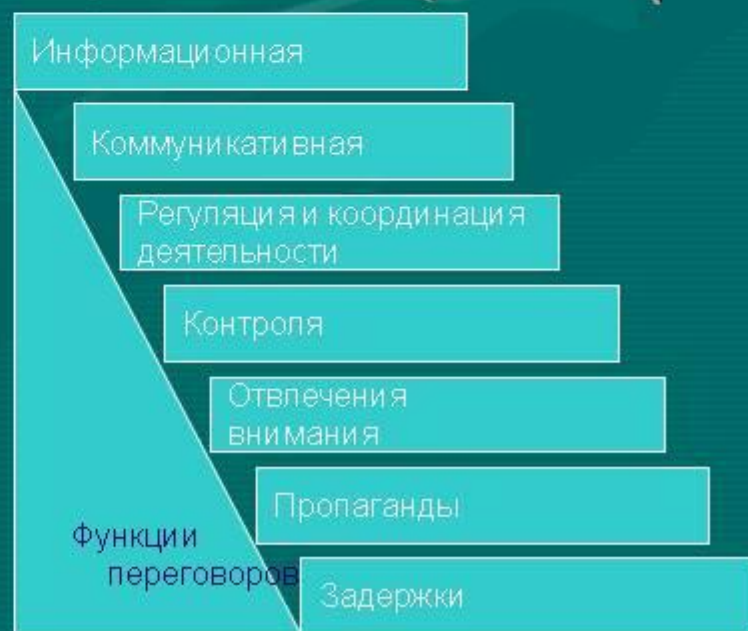
Переговоры являются древним и универсальным средством человеческого общения. Они позволяют находить согласие там, где интересы не совпадают, мнения или взгляды расходятся.

Переговоры нужны для принятия совместных решений. Каждый участник переговоров сам решает, соглашаться или нет на то или иное предложение. **Совместное решение** – это единое решение, которое стороны рассматривают как наилучшее в данной ситуации. Существуют различные подходы к классификации переговоров

Виды переговоров



Функции переговоров



Завершение конфликта

Без участия сторон

С участием
конфликтующих сторон

С участием третьей
стороны



Случайное

Затухание

Разрешение

Устранение

Урегулирование

Мирными средствами
С применением силы
Иные (смешанные)

Возможное перерастание в другой конфликт

Последствия конфликтов

**Последствия
конфликтов**

**Функциональные
(позитивные)**

**Дисфункциональные
(негативные)**

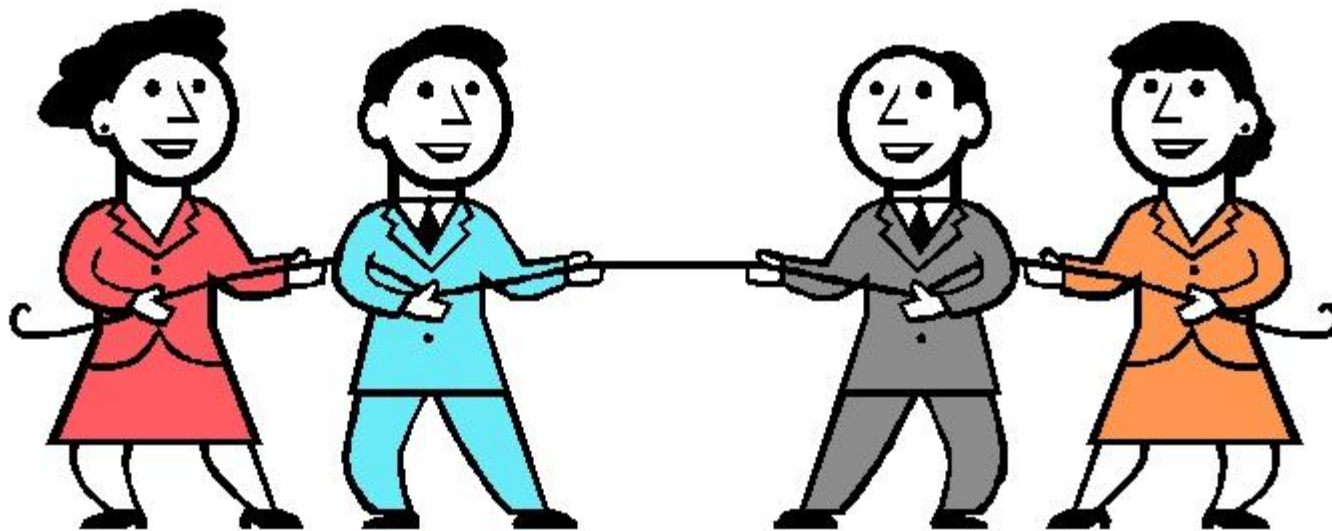




КОНФЛИКТ НА РАБОТЕ

Межгрупповой конфликт

это противоборство в коллективе
или в различных социальных
группах, отстаивающих
противоречивые интересы,
преследующих несовместимые
цели и задачи.





Продуктивный конфликт

порождается различием точек зрения на какую-либо проблему, на способы ее решения

способствует более
всестороннему
пониманию проблемы

способствует более
всестороннему пониманию
мотивации партнера

появление возможности
регулирования и
разрешения конфликта

развитие элементов
кооперативного взаимодей-
ствия внутри конфликта

нахождение оптимального
решения дискутируемой
проблемы

Негативные

увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе

большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте

представление о побежденных группах, как о врагах

чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе

после завершения конфликта уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников

сложное восстановление деловых отношений ("шлейф конфликта")

Позитивные

сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом

разрядки напряженности между конфликтующими сторонами

получение новой информации об оппоненте

диагностика возможностей оппонентов

снятие синдрома покорности у подчиненных

стимулирование к изменениям и развитию

Приверженность к конфликту



6-7 %







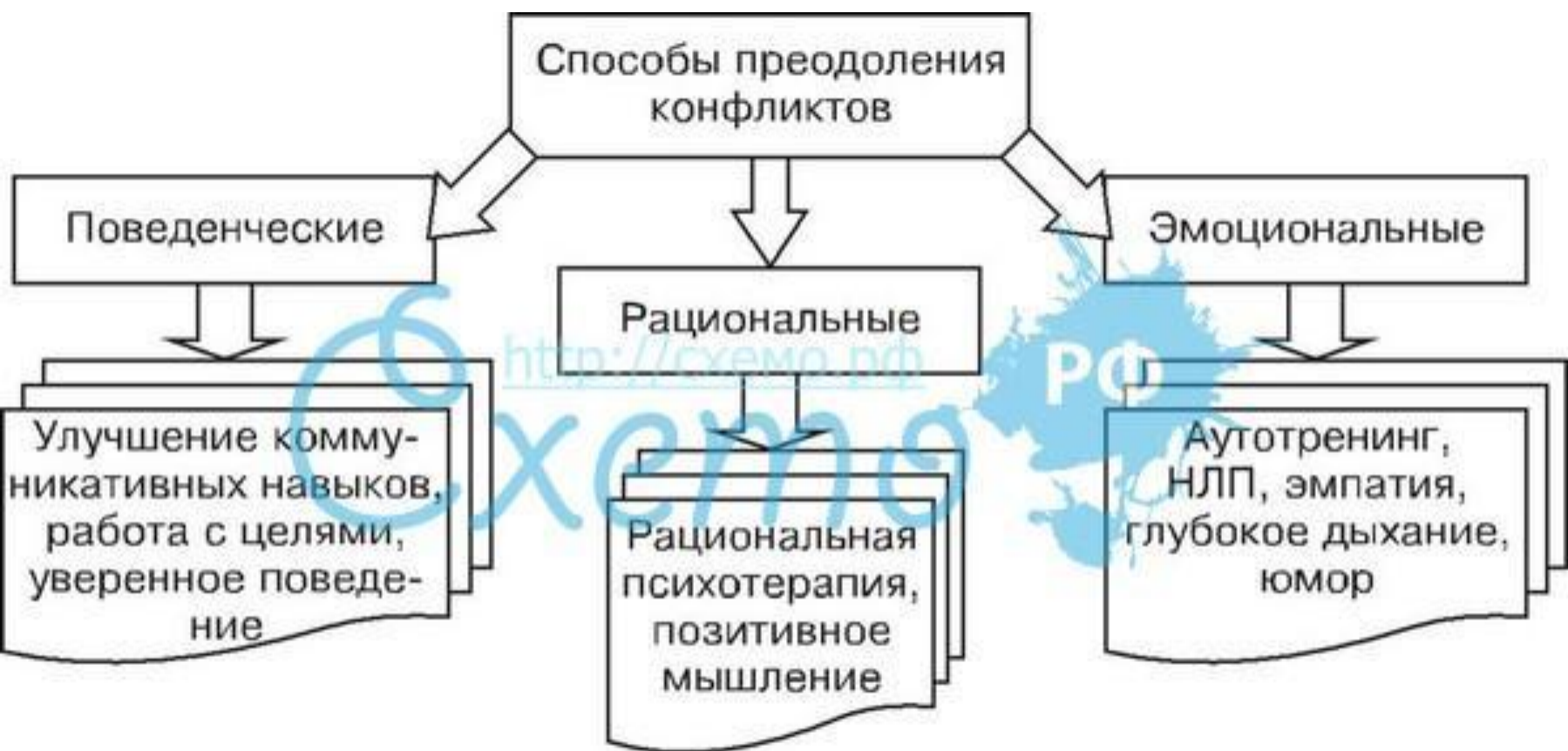


Рис. 24.7. Способы преодоления конфликтов



Чтобы спровоцировать конфликт	Чтобы разрешить конфликт
Перебивать	Узнать, чего хочет другая сторона, прежде чем высказывать свое мнение
Командовать	Обосновывать мнение другой стороны, ее намерения и чувства
Преувеличивать	Говорить о будущем, а не о прошлом
Обвинять и требовать	Просить предложить решение, прежде чем высказывать свое
Цеплять ярлыки или унижать	Основываться на том, что предлагается для того, чтобы обеспечить потребности двух сторон

Динамика конфликта

СИГНАЛЫ КОНФЛИКТА:

- кризис, напряжение;
- недоразумение, инциденты;
- дискомфорт, негативные образы и фантазии о другом;
- сплетничество о другом..

НАРАСТАНИЕ КОНФЛИКТА:

- постепенное усиление позиций участников за счет вовлечения новых сил;
- увеличение числа проблемных ситуаций;
- повышение конфликтной активности участников;
- нарастание эмоциональной напряженности.

УСТРАНЕНИЕ КОНФЛИКТА:

- предупреждение конфликта;
- принятие оптимальных решений;
- управление конфликтом;
- разрешение конфликта.

ЖЕСТЫ ПРИМИРЕНИЯ:

- извинение, сожаление
- уступки, понимание;
- компромисс, признание;
- просьба, признание;
- поиск взаимовыгодных решений.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Конфликты в нашей жизни неизбежны, но мы можем извлечь пользу даже из конфликтных ситуаций, умело решая их.

Конфликт – один из механизмов развития личности и межличностных отношений.

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Удостоен премии
Правительства Российской Федерации
в области образования

*А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин
Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова*

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

УЧЕБНИК

