

# 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.

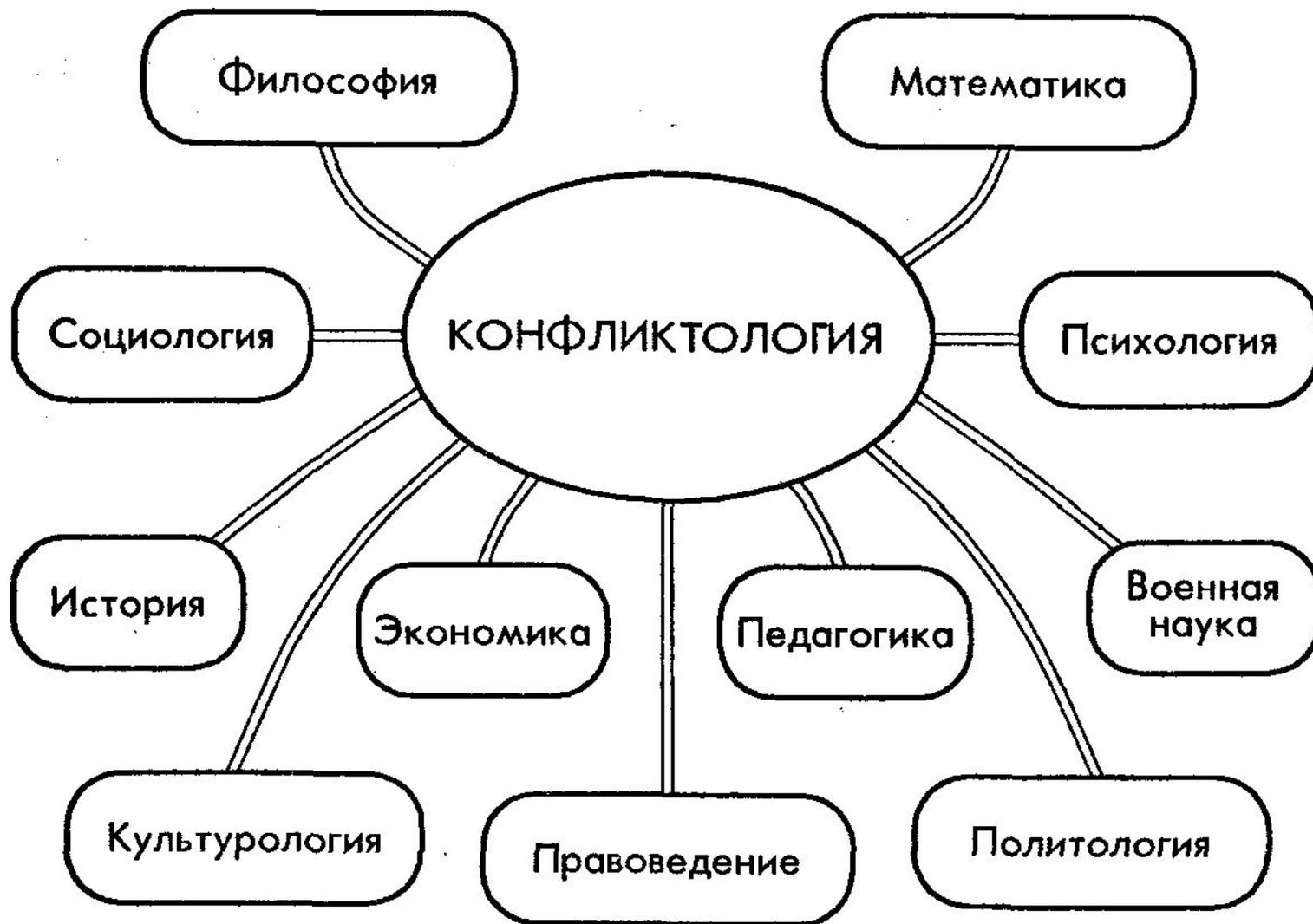
# Природа конфликта



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

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

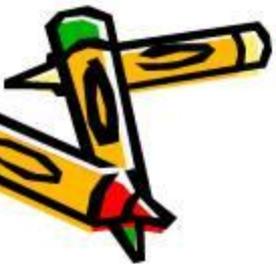
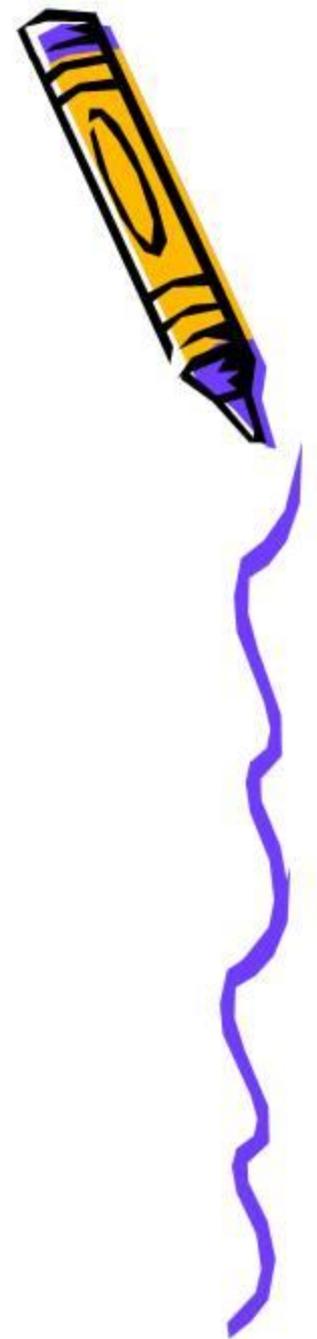


# Виды, типы, уровни конфликтов.

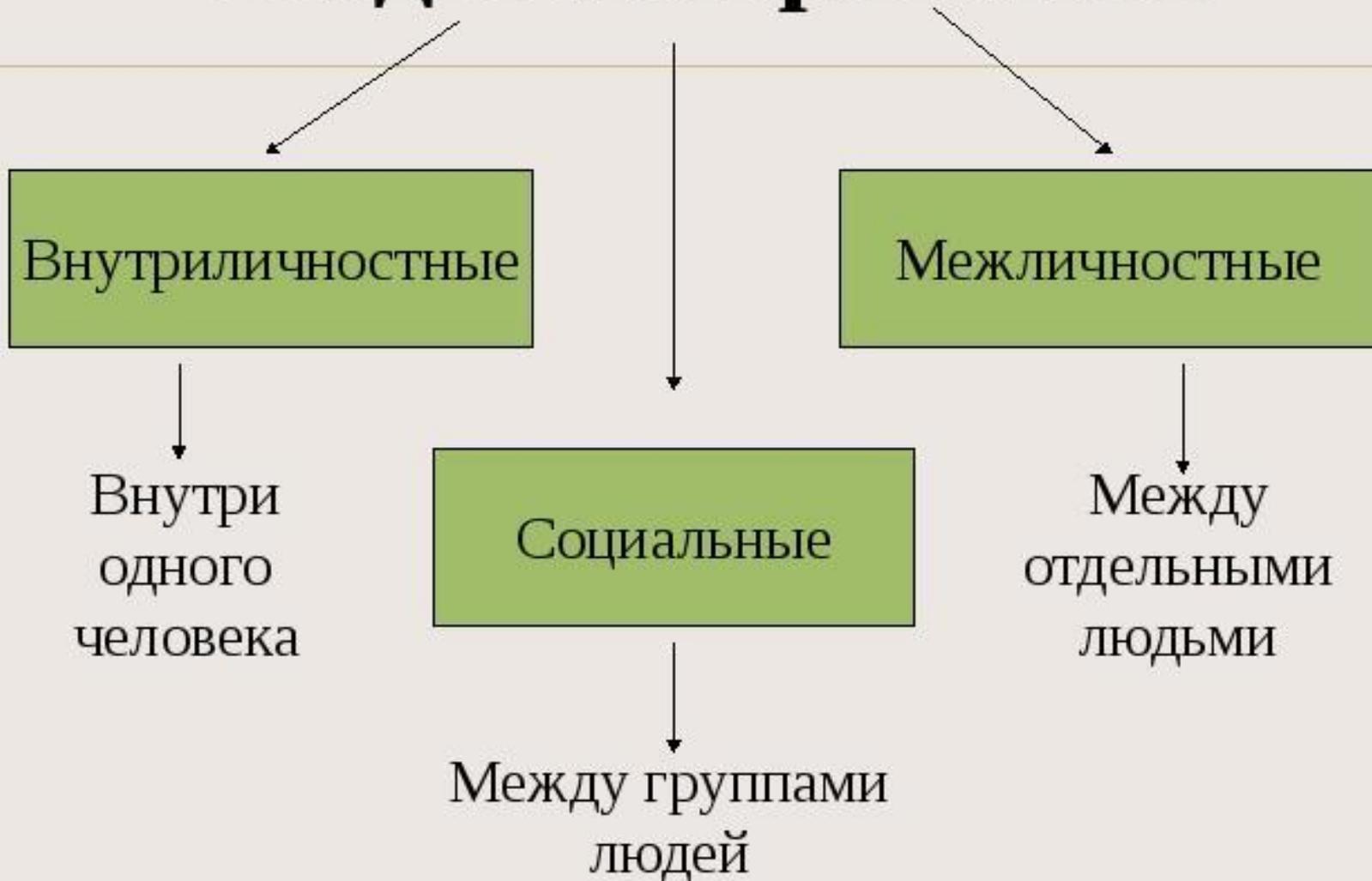


Участник конфликта - субъект  
конфликта

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



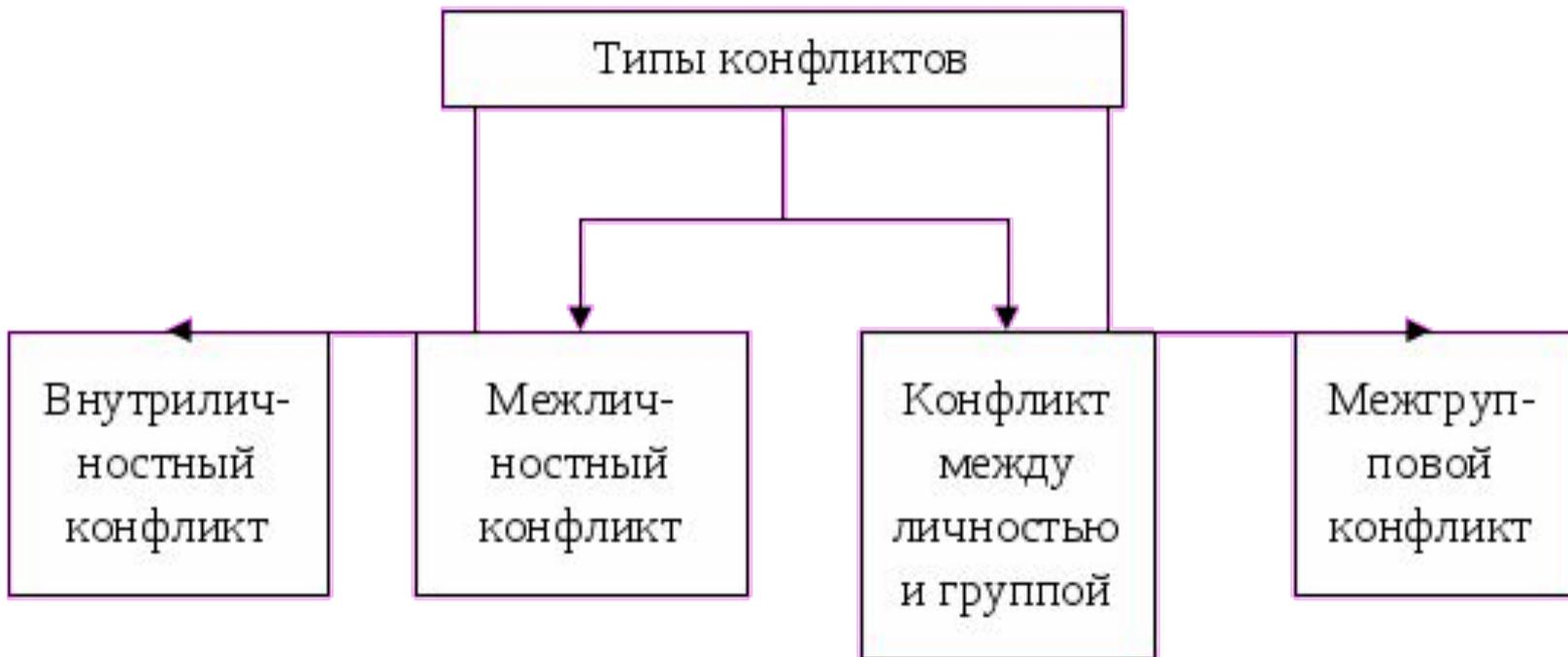
# Виды конфликтов



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

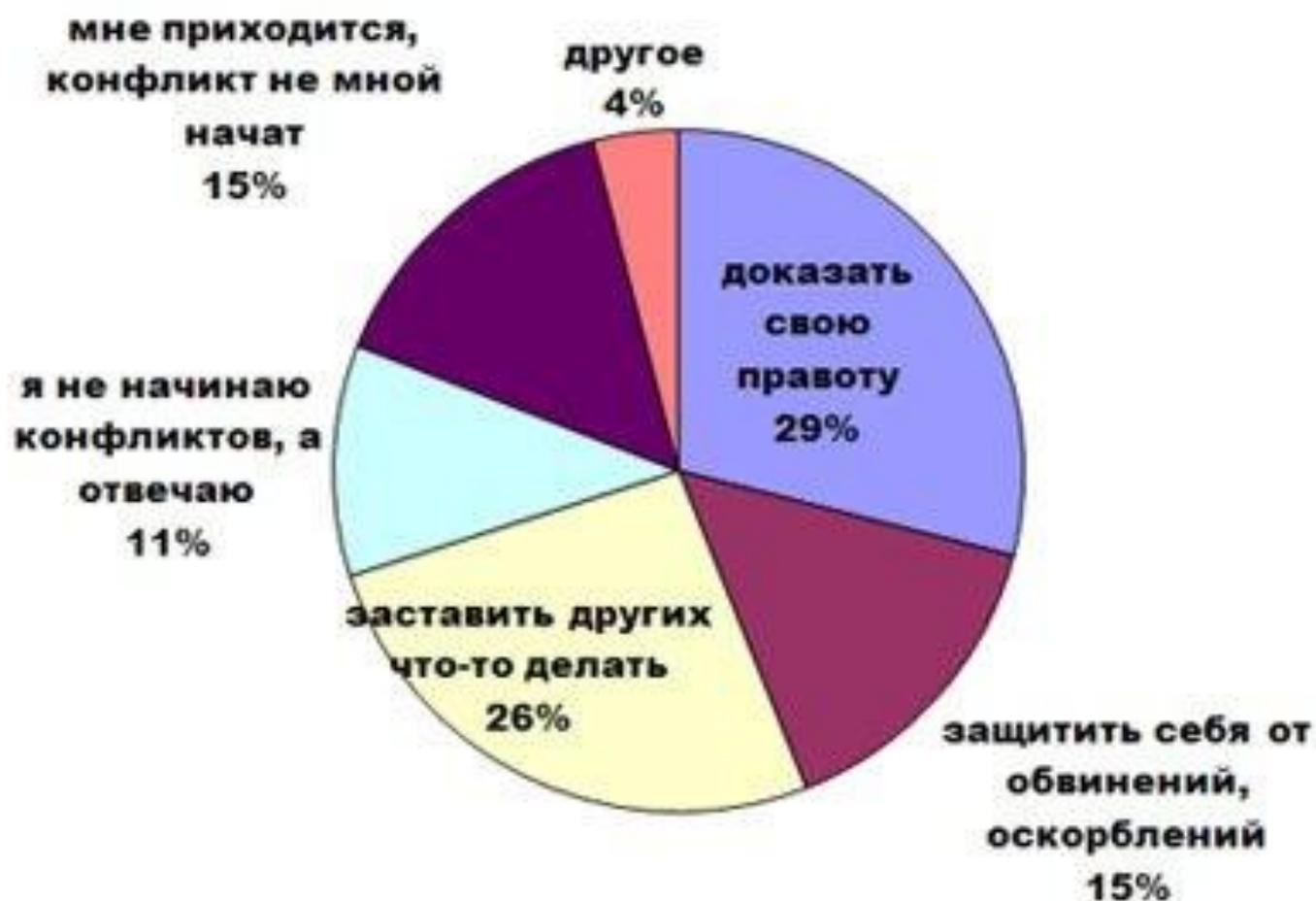
**Г. Спенсер:**  
социальный  
конфликт  
обусловлен  
борьбой за  
существование

**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

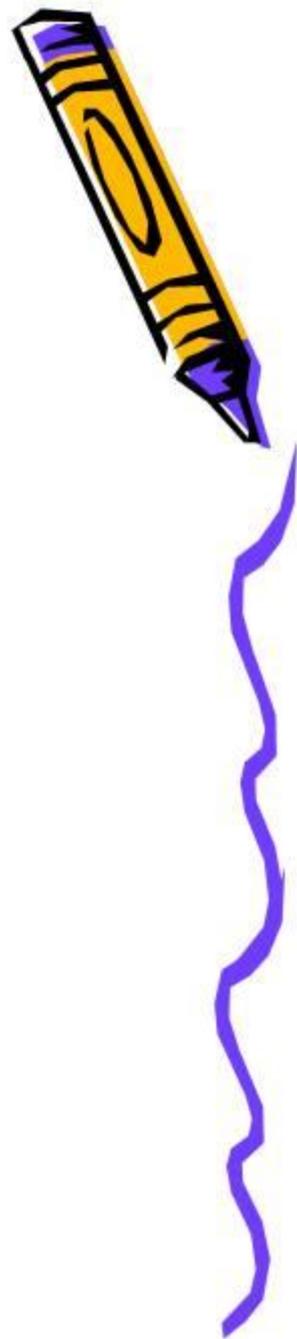
Разрешение  
конфликта



Этапы эскалации и разрешения конфликта

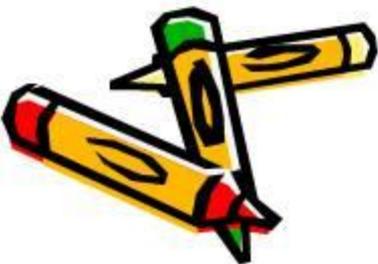
# Основные причины конфликтов





# 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:

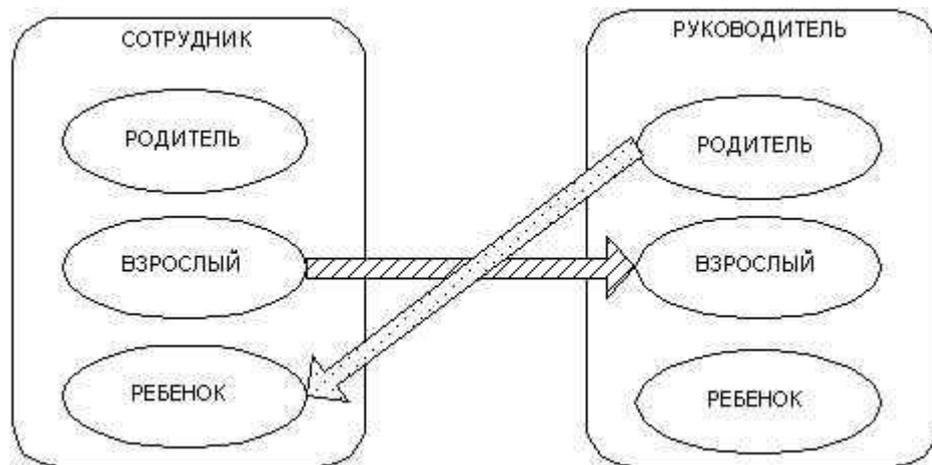
- внутриличностный
- межличностный
- внутригрупповой
- межгрупповой
- внутриорганизационный

### По степени открытости:

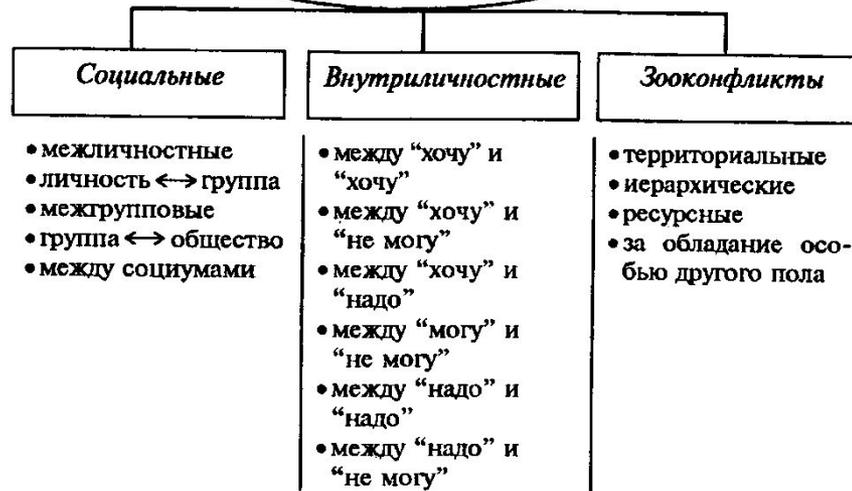
- открытый
- скрытый

### 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

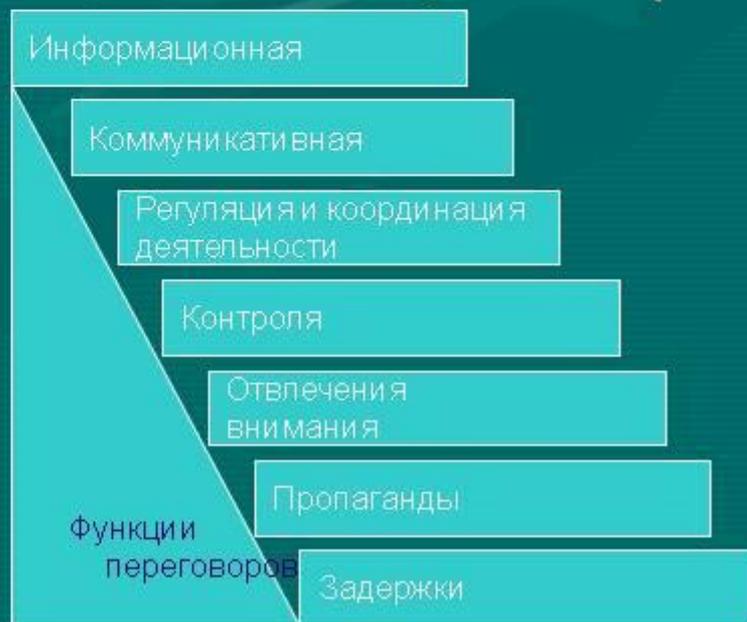
Переговоры являются древним и универсальным средством человеческого общения. Они позволяют находить согласие там, где интересы не совпадают, мнения или взгляды расходятся.

**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)**

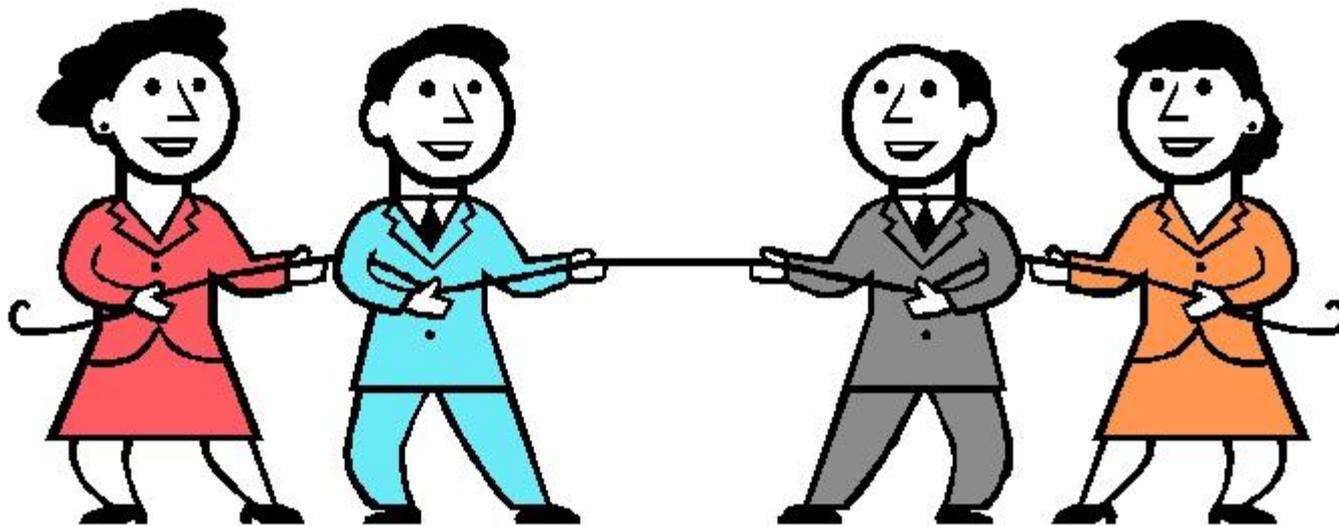




# КОНФЛИКТ НА РАБОТЕ

# 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

разряды 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

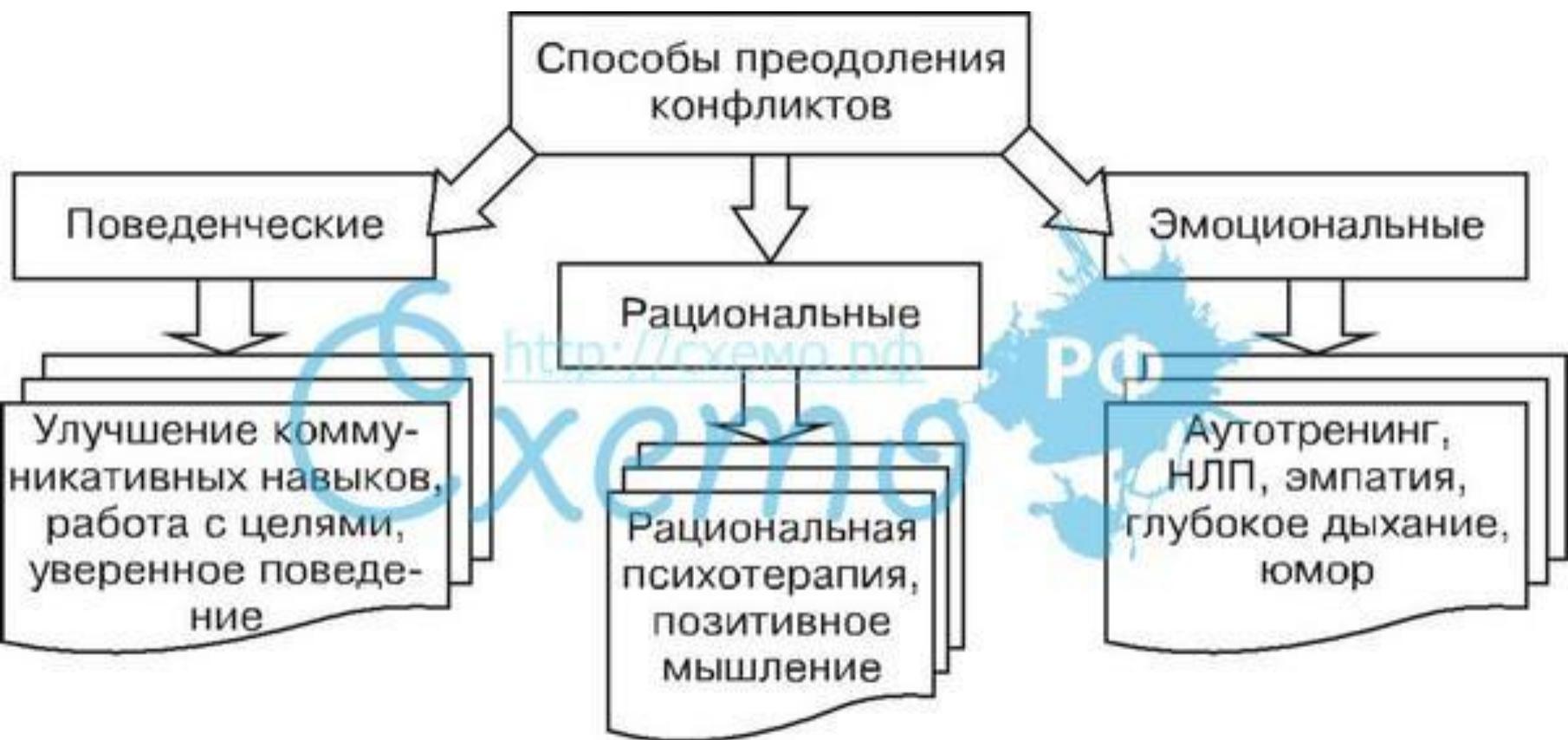


**6-7 %**









**Рис. 24.7.** Способы преодоления конфликтов



<b>Чтобы спровоцировать конфликт</b>	<b>Чтобы разрешить конфликт</b>
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

