

# Управление конфликтом



# Определение

Конфликт — это столкновение противоположных интересов на почве соперничества, соперничества, противоборства.



# **КОНФЛИКТ - отсутствие согласия между двумя сторонами (конкретными лицами или группами)**

## **ПРИЗНАКИ**

### ***ЯВНЫЕ***

- \* СПОРЫ**
- \* ССОРЫ**
- \* РАЗДРАЖЕНИЕ**
- \* ЭМОЦИИ**
- \* СКАНДАЛЫ**
- \* ФОРМАЛЬНЫЕ  
ВЫЯСНЕНИЯ  
ОТНОШЕНИЙ**
- \* ЖАЛОБЫ**

### ***СКРЫТЫЕ***

- \* ХОЛОДНОСТЬ И СТРОГАЯ  
ФОРМАЛЬНОСТЬ ОБЩЕНИЯ**
- \* ГНЕТУЩАЯ ТИШИНА НА  
СОВЕЩАНИЯХ**
- \* ОТСУТСТВИЕ НА СОВЕЩАНИЯХ**
- \* НЕЖЕЛАНИЕ ОБЩАТЬСЯ**
- \* ПОСТОЯННЫЕ ССЫЛКИ НА  
ФОРМАЛЬНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ И  
ПРАВИЛА**

## 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

# Структура конфликта

- **Предмет конфликта** – объективно существующую или воображаемую проблему, которая является причиной разногласия между оппонентами.
- **Объект конфликта** – некоторый дефицитный ресурс (или контроль над таким ресурсом)

# Субъекты конфликта

- **Свидетели** – те, кто наблюдает за конфликтом со стороны.
- **Подстрекатели** – те, кто подталкивает других участников к конфликту.
- **Пособники** – люди, содействующие развитию конфликта, оказывающие конфликтующим сторонам помощь.
- **Посредники** – те, кто своими действиями пытается предотвратить, остановить или разрешить конфликт.



**УЧАСТНИКИ**

# Виды конфликта

1. **Функциональный** (ведет к повышению эффективности организации, дает дополнительную информацию о проблеме и вариантах её решения).
2. **Дисфункциональный** (приводит к снижению личной удовлетворенности и снижению эффективности организации).

**Открытые конфликты** – чаще всего проявляются на деловой почве.

**Скрытые конфликты** – первопричина – человеческие отношения, основаны на чувствах и взаимоотношениях людей.

# Основные причины конфликта

1. Распределения ресурсов;
2. Взаимосвязь взаимозависимых задач;
3. Различия в целях;
4. Различия представлений и ценностей;
5. Различия в манере поведения и в жизненном опыте;
6. Неудовлетворенные коммуникациями.

# Модель конфликта как процесса



# Фазы и этапы конфликта.

- **Первая фаза – конфликтная ситуация** (ценности, интересы, установки участников объективно вступают в противоречие друг с другом, но открытого столкновения еще нет).
- **Вторая фаза – инцидент** (события или обстоятельства, послужившего поводом к столкновению). Здесь противостояние становится открытым и выражается в различных видах конфликтного поведения. В результате происходит дальнейшее обострение конфликта — его **эскалация**.
- **Третья фаза – кризис и разрыв отношений**. Эта фаза состоит из двух этапов - **конструктивного и деструктивного**. В рамках конструктивного сохраняется возможность контактов через посредника, в рамках деструктивного никакое сотрудничество не возможно. Здесь происходит **открытое противоборство**, часто связанное с захватом спорного объекта, прямым насилием над оппонентом, созданием для него помех и причинением прямого или косвенного вреда.
- **Четвертая фаза – полное окончание конфликта** по любым причинам (разрешение, перемирие, тупик).

# Структурные методы разрешения конфликта

1. Разъяснения требований к работе;
2. Координационные и интеграционные механизмы;
3. Общеорганизационные комплексные цели;
4. Структура и система вознаграждений.



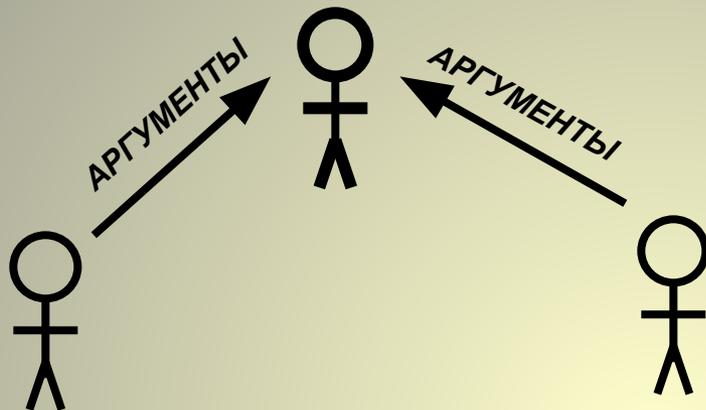
# Стили разрешения конфликтов

- Уклонение
- Метод сглаживания
- Принуждение
- Компромисс
- Решение проблем



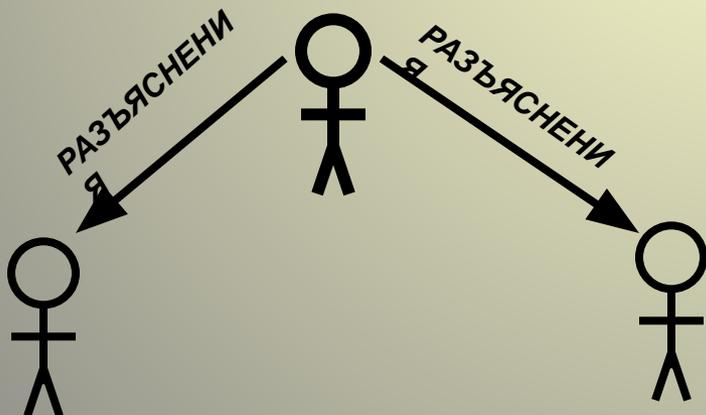
## АРБИТРАЖ

АРБИТР: ИСПОЛЬЗУЯ ПОЛНОМОЧИЯ ВЫНОСИТ РЕШЕНИЕ



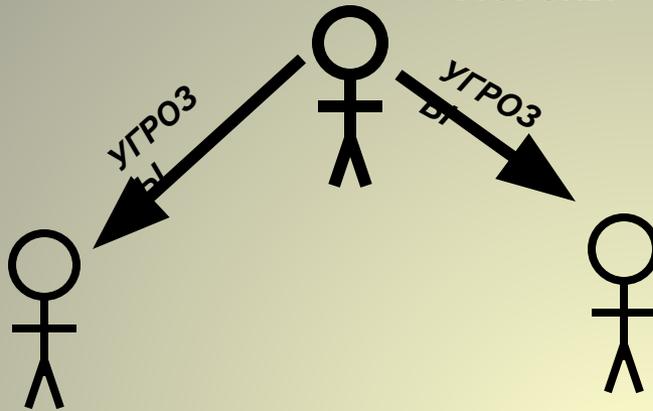
## УБЕЖДЕНИЕ

РАЗЪЯСНЯЕТ НЕГАТИВНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ,  
УБЕЖДАЕТ ПРЕКРАТИТЬ КОНФЛИКТ



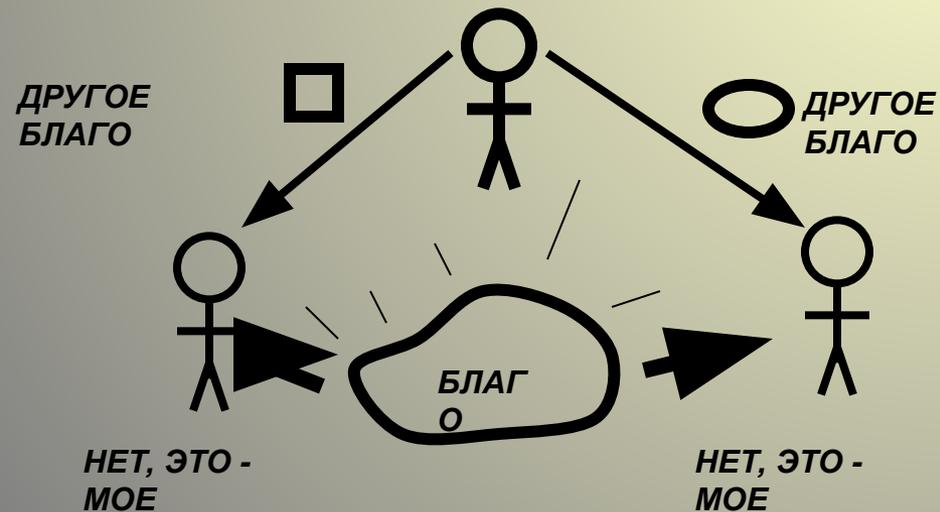
## ПРИНУЖДЕНИЕ

УГРОЖАЯ, ПРИНУЖДАЕТ ПРЕКРАТИТЬ КОНФЛИКТ.  
ТАКАЯ ТАКТИКА МОЖЕТ ОБОЗЛИТЬ КОНФЛИКТУЮЩИЕ  
СТОРОНЫ



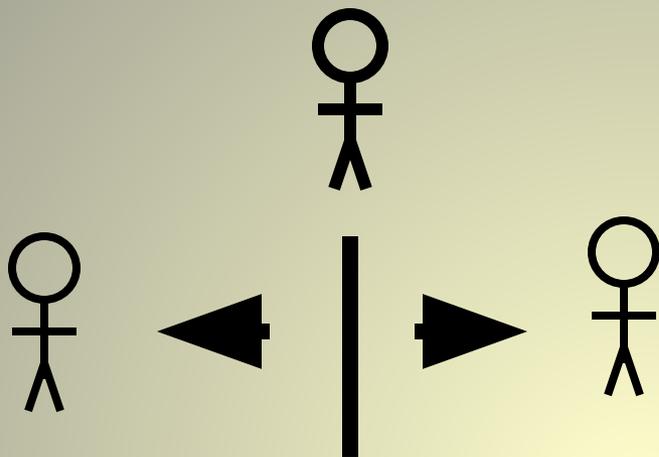
## ПОДКУП

ПРЕДЛАГАЕТ ДРУГИЕ БЛАГА, ВМЕСТО ТЕХ, РАДИ КОТОРЫХ ВОЗНИК  
КОНФЛИКТ. ВОЗМОЖНО, ТЕРЯЕТ УВАЖЕНИЕ. ВЕРОЯТНО ВОЗОБНОВЛЕНИЕ  
КОНФЛИКТА, ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕДЛЖЕННЫХ БЛАГ



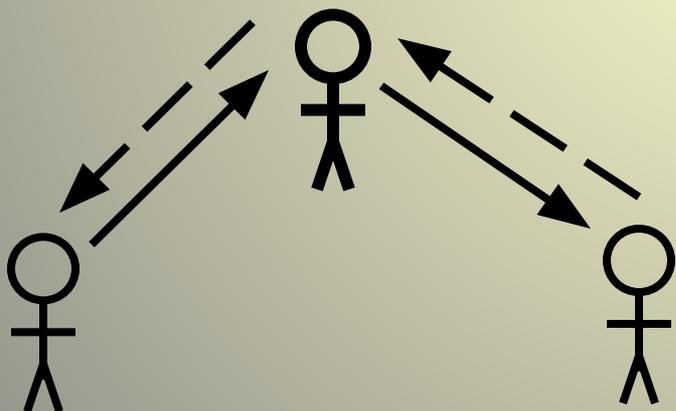
## РАЗДЕЛЕНИЕ

РАЗДЕЛЕНИЕ КОНФЛИКТУЮЩИХ СТОРОН (ПЕРЕВОД В ДРУГОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ)



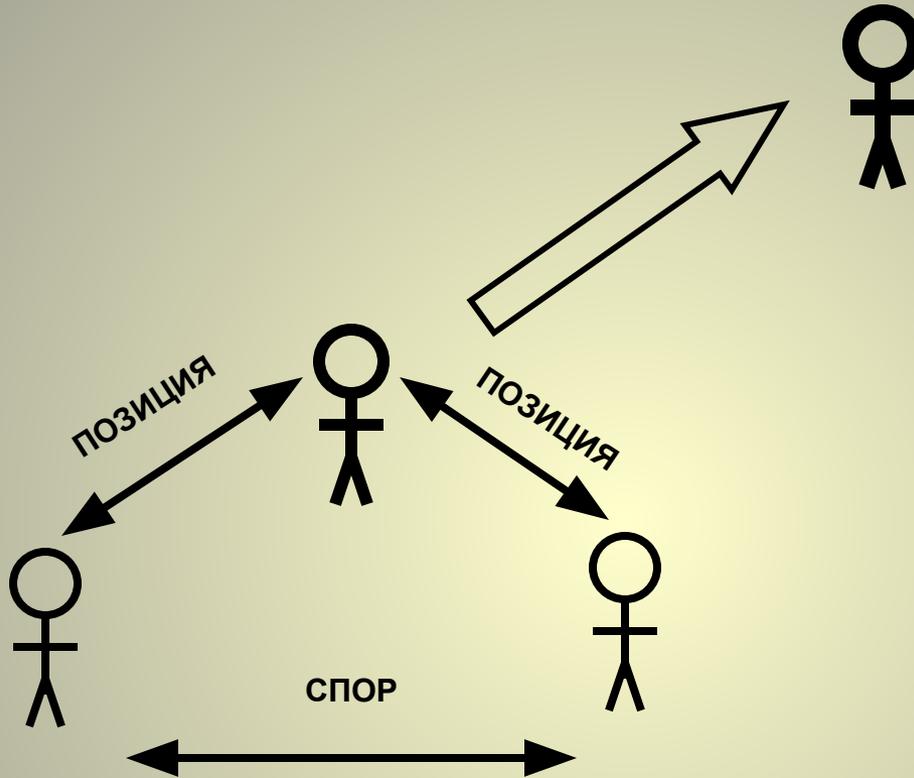
## ПОСРЕДНИЧЕСТВО

ПОМОГАЕТ ПОНЯТЬ ПОЗИЦИЮ ПРОТИВНОЙ СТОРОНЫ



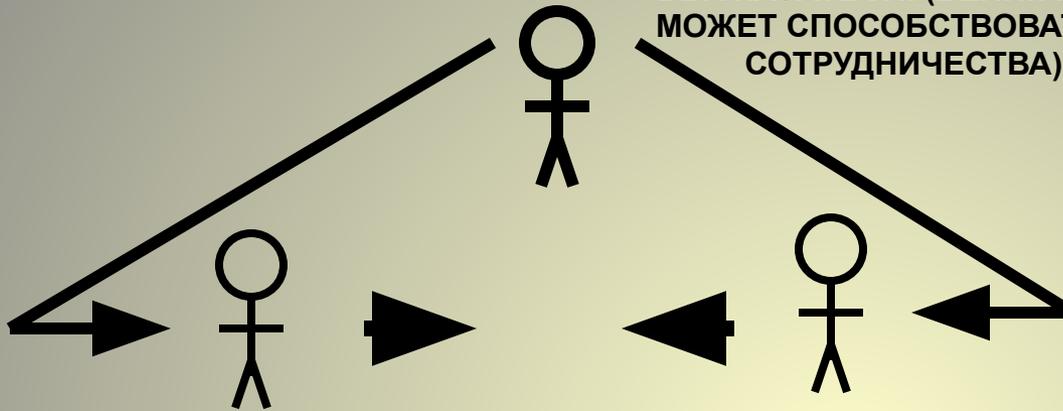
# АПЕЛЛЯЦИЯ

ПЕРЕДАЕТ СПОР НА РАССМОТРЕНИЕ ВЫСШЕГО РУКОВОДИТЕЛЯ



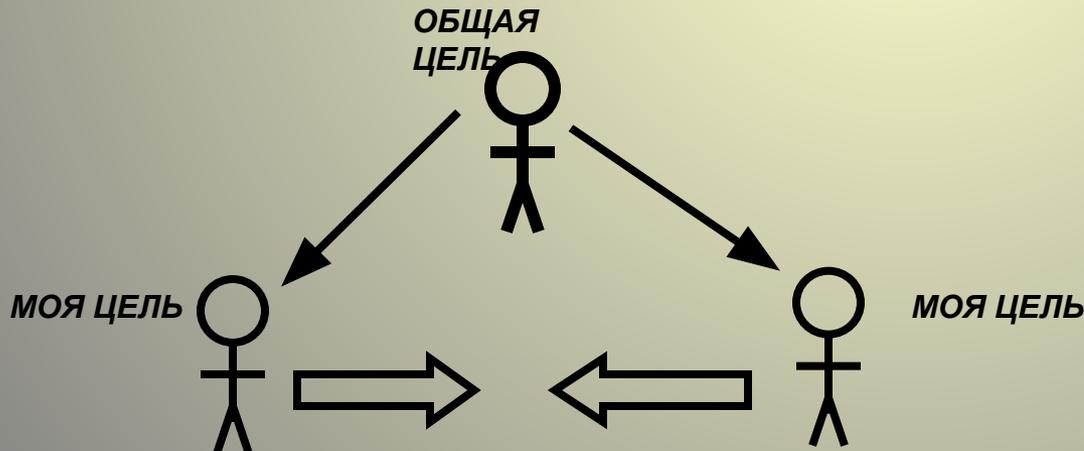
## КОНФРОНТАЦИЯ

ОРГАНИЗУЕТ КОНФРОНТАЦИОННУЮ ВСТРЕЧУ И ПОЗВОЛЯЕТ АНТАГОНИСТАМ ОБНАРУЖИТЬ ЧУВСТВА, ОТКРОВЕННО ВЫСКАЗАТЬСЯ. (ВЕЛИК РИСК НАКАЛА ЭМОЦИЙ. ВЫГОДЫ - МОЖЕТ СПОСОБСТВОВАТЬ СОЗДАНИЮ АТМОСФЕРЫ СОТРУДНИЧЕСТВА)



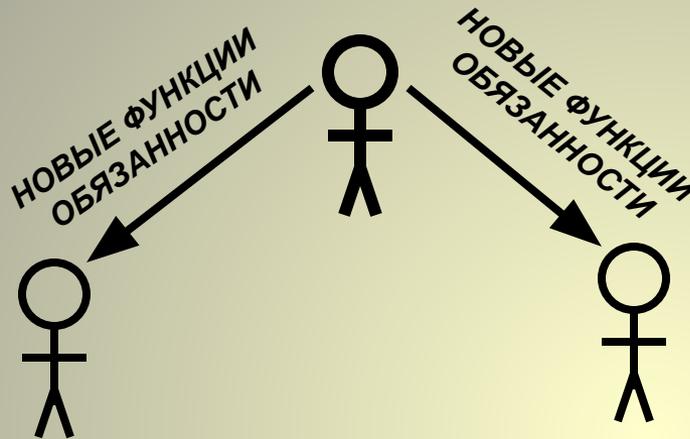
## ОБЩИЕ ЦЕЛИ

РАЗЪЯСНЯЕТ ЦЕЛИ БОЛЕЕ ВЫСОКОГО ПОРЯДКА, ОБЩИЕ И БОЛЕЕ ВАЖНЫЕ ДЛЯ ОБЕИХ СТОРОН



## РЕСТРУКТУРИРОВАНИЕ

ПЕРЕРАСПРЕДЕЛЯЕТ ФУНКЦИИ, ОБЯЗАННОСТИ,  
АДМИНИСТРАТИВНОЕ ДЕЛЕНИЕ



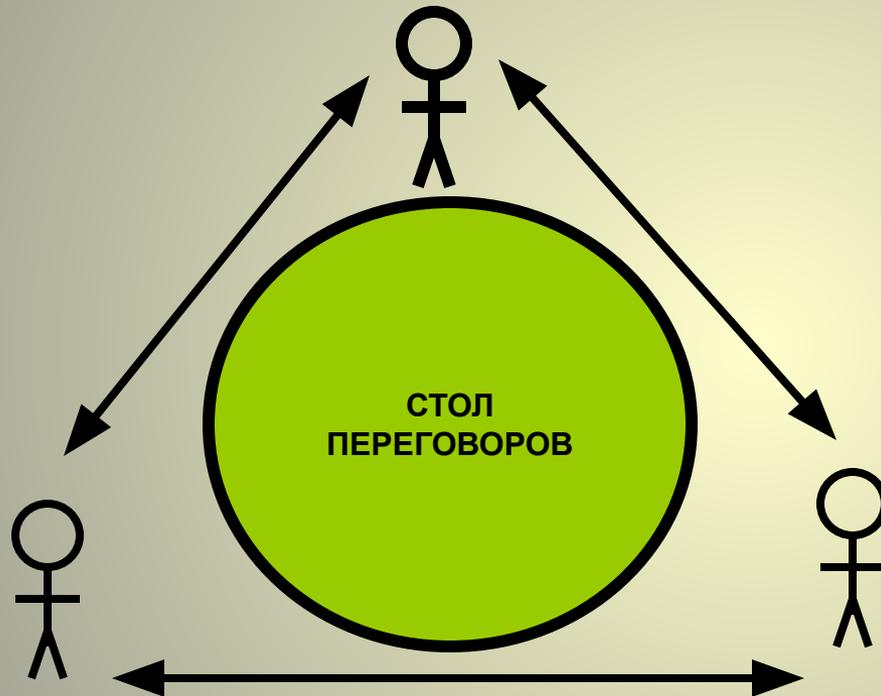
## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАЦИЙ

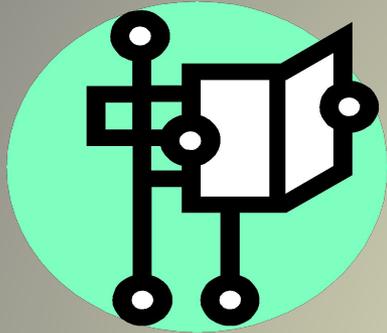
УЛЧШАЕТ КОММУНИКАЦИИ,  
УСТРАНЯЕТ БАРЬЕРЫ МЕЖДУ  
ГРУППАМИ



# ОБЪЕДИНЯЮЩИЕ ПЕРЕГОВОРЫ

ИЩУТ ТВОРЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ (НЕ КОМПРОМИСС),  
КОТОРЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ ВСЕ СТОРОНЫ



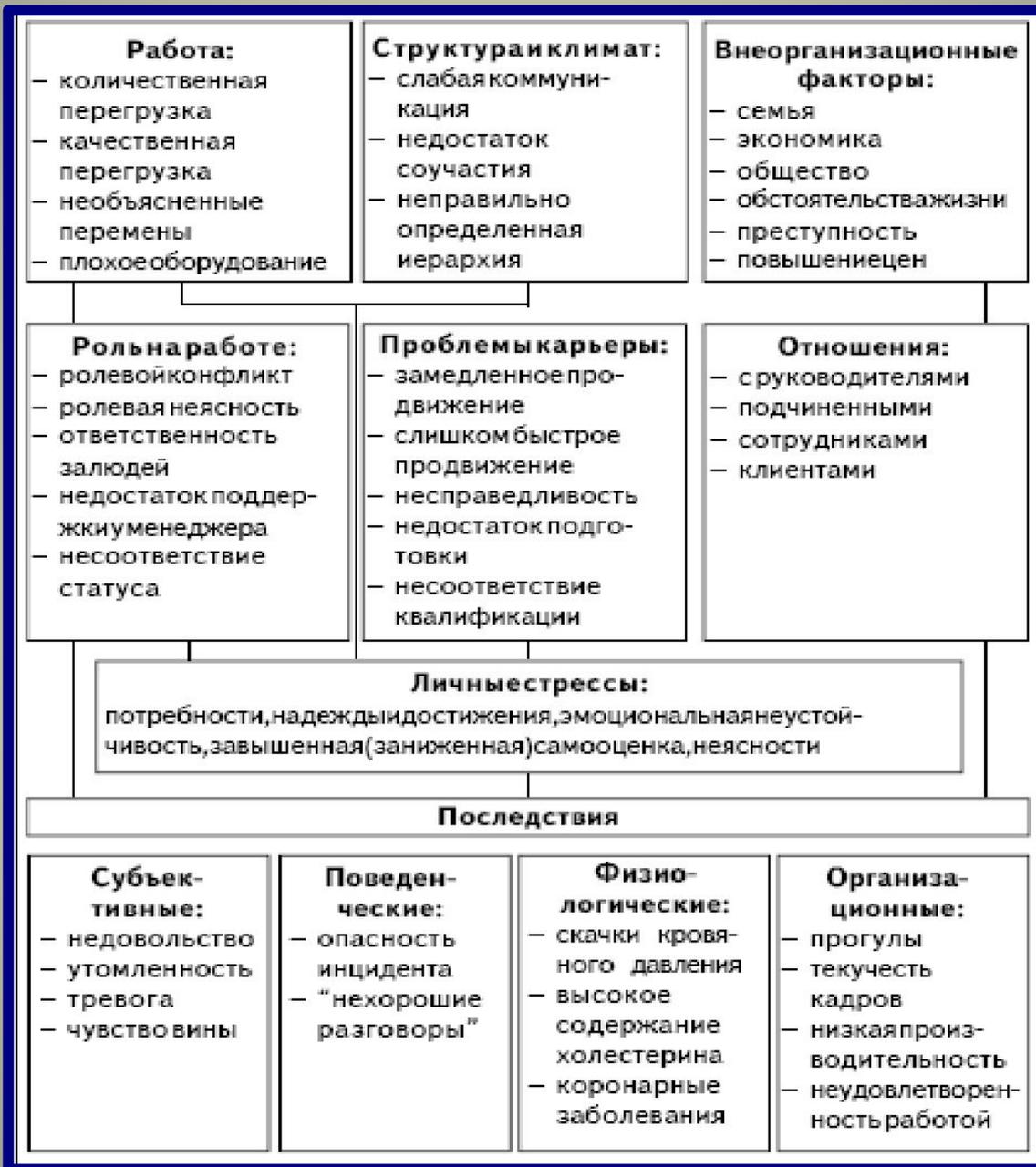


# Советы Д. Карнеги

- *«Не позволяйте себе расстраиваться из-за мелочи, которыми следует пренебречь и забыть. Помните, что жизнь слишком коротка, чтобы тратить его на пустяки! »  
Умение отличить главное от второстепенного должно помочь каждому найти правильную линию поведения в конфликтах...*

**Стресс** –разнообразные  
состояния человека,  
возникающие в ответ на  
экстремальные воздействия  
факторов внутренней и  
внешней среды - стрессоров.

# Источники стрессов в окружающей среде



# Управление КОНФЛИКТОМ

