

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).

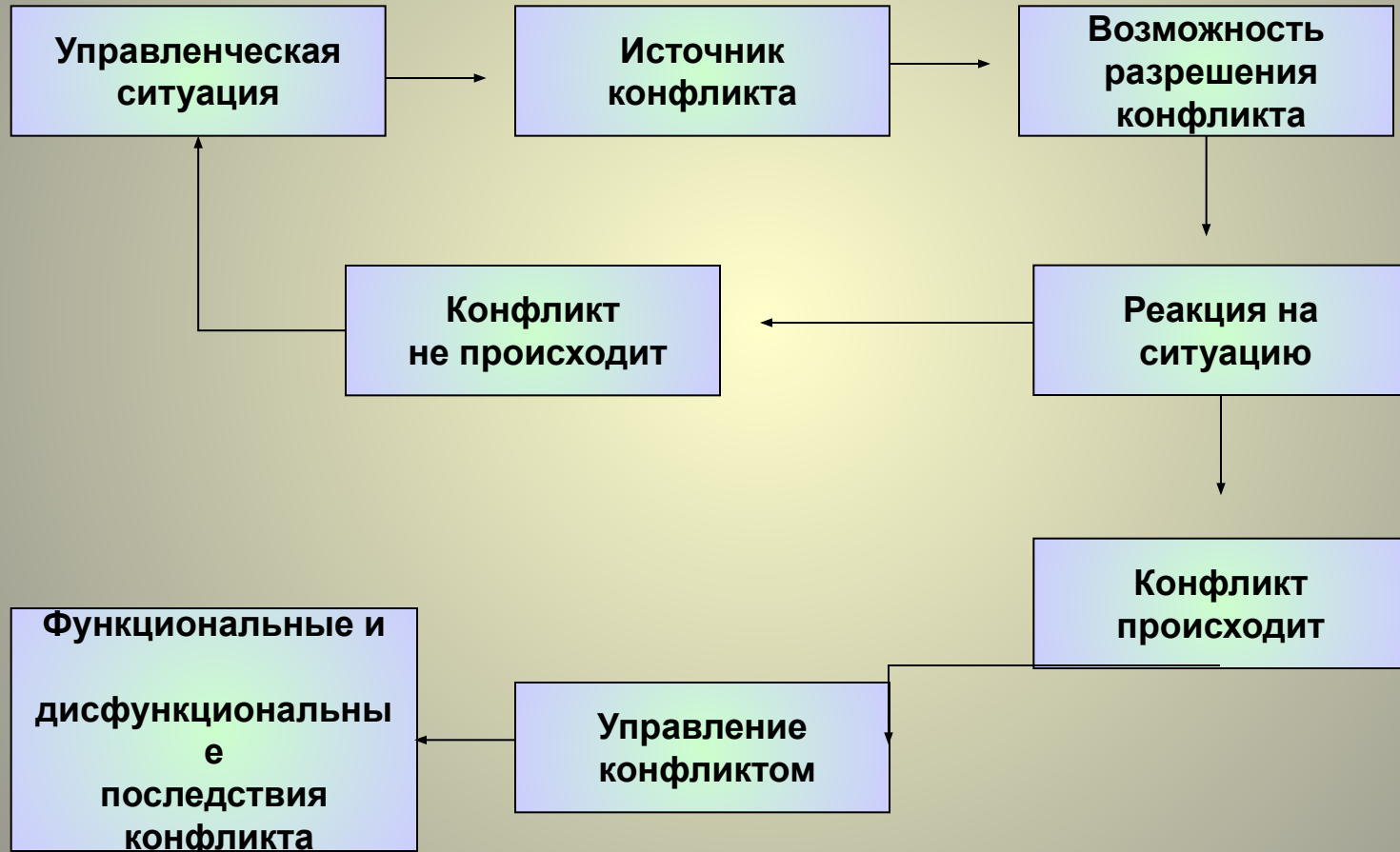
Открытые конфликты – чаще всего проявляются на деловой почве.

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.



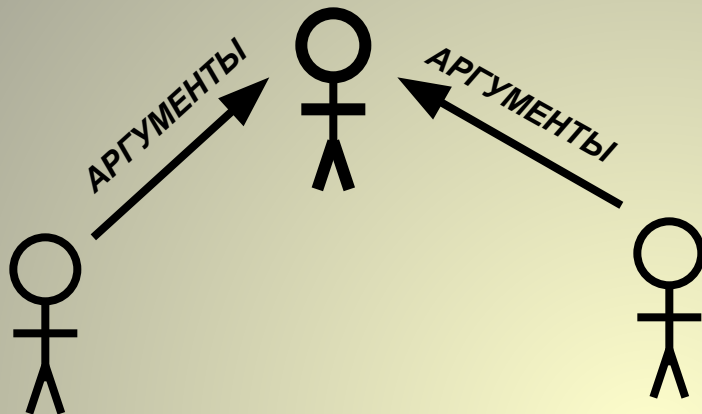
Стили разрешения конфликтов

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



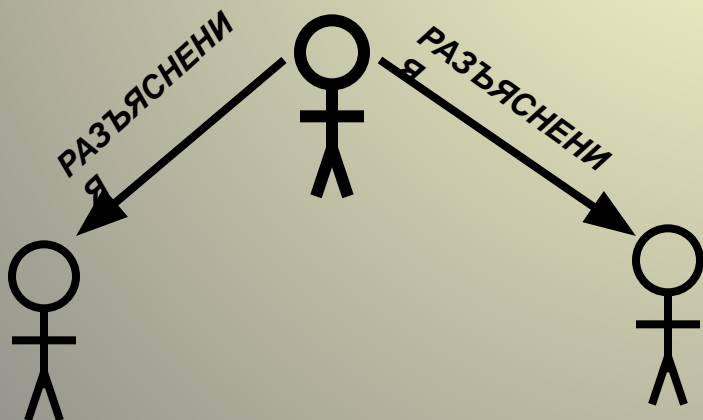
АРБИТРАЖ

АРБИТР: ИСПОЛЬЗУЯ ПОЛНОМОЧИЯ ВЫНОСИТ РЕШЕНИЕ



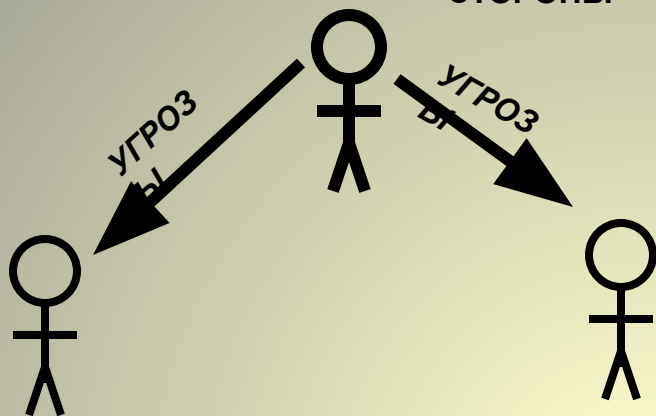
УБЕЖДЕНИЕ

РАЗЪЯСНЯЕТ НЕГАТИВНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ,
УБЕЖДАЕТ ПРЕКРАТИТЬ КОНФЛИКТ



ПРИНУЖДЕНИЕ

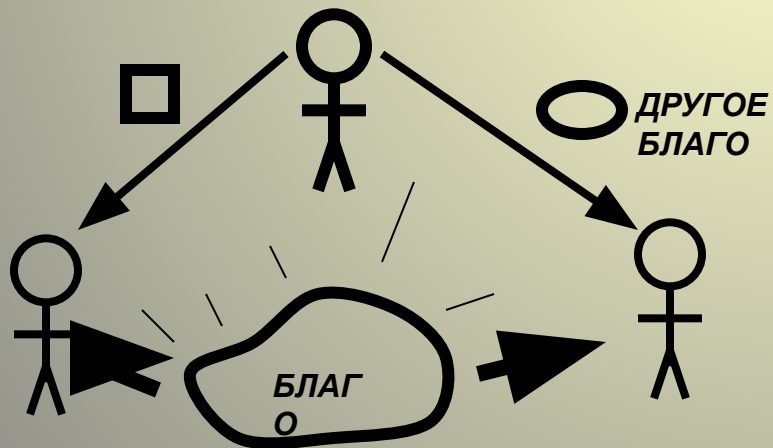
УГРОЖАЯ, ПРИНУЖДАЕТ ПРЕКРАТИТЬ КОНФЛИКТ.
ТАКАЯ ТАКТИКА МОЖЕТ ОБОЗЛИТЬ КОНФЛИКТУЮЩИЕ
СТОРОНЫ



ПОДКУП

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

ДРУГОЕ
БЛАГО

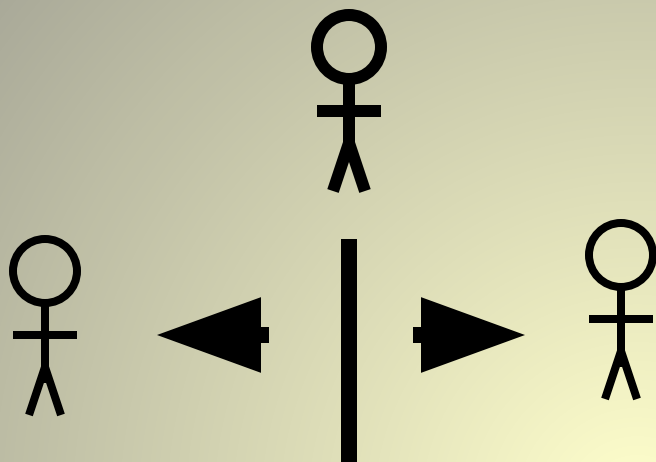


НЕТ, ЭТО -
МОЕ

НЕТ, ЭТО -
МОЕ

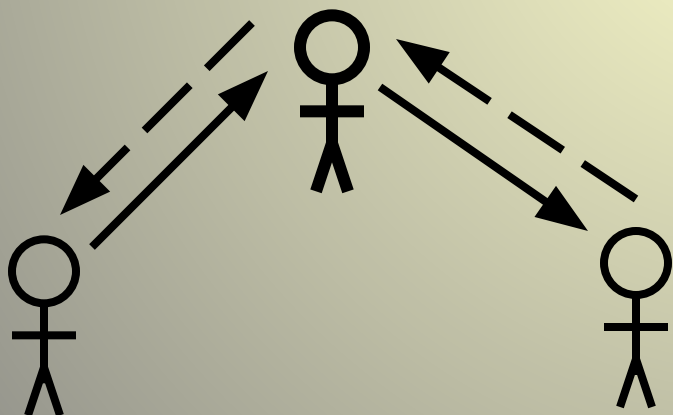
РАЗДЕЛЕНИЕ

РАЗДЕЛЕНИЕ КОНФЛИКТУЮЩИХ СТОРОН (ПЕРЕВОД В ДРУГОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ)



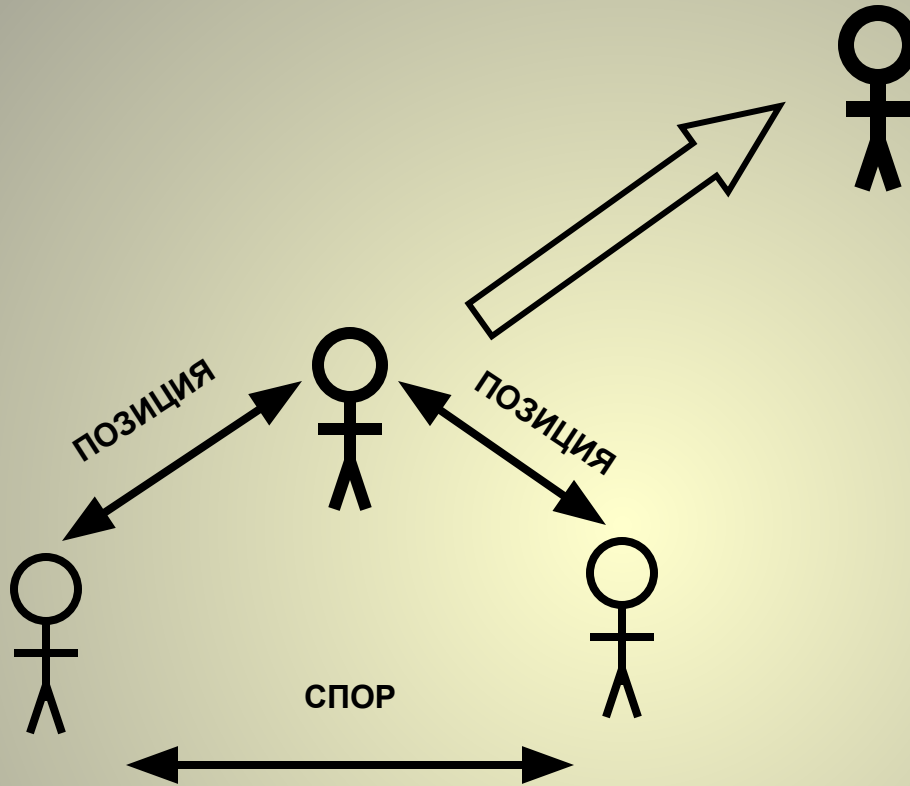
ПОСРЕДНИЧЕСТВО

ПОМОГАЕТ ПОНЯТЬ ПОЗИЦИЮ ПРОТИВНОЙ СТОРОНЫ



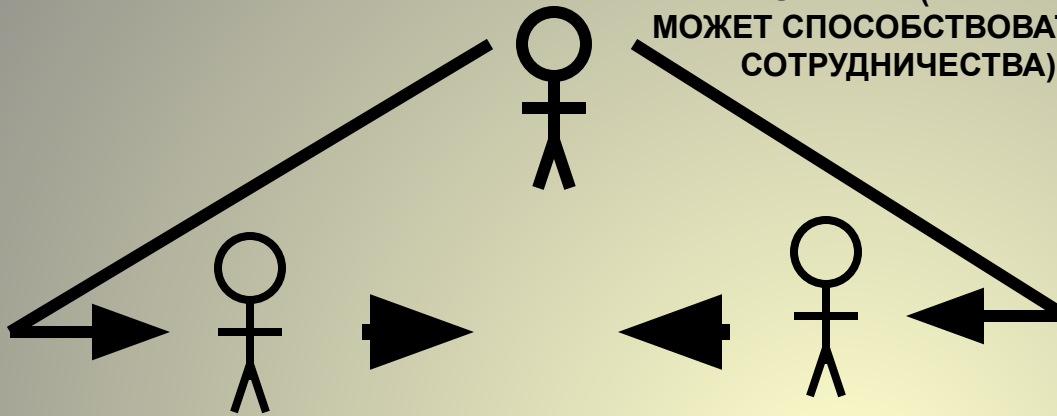
АПЕЛЛЯЦИЯ

ПЕРЕДАЕТ СПОР НА РАССМОТРЕНИЕ ВЫСШЕГО РУКОВОДИТЕЛЯ



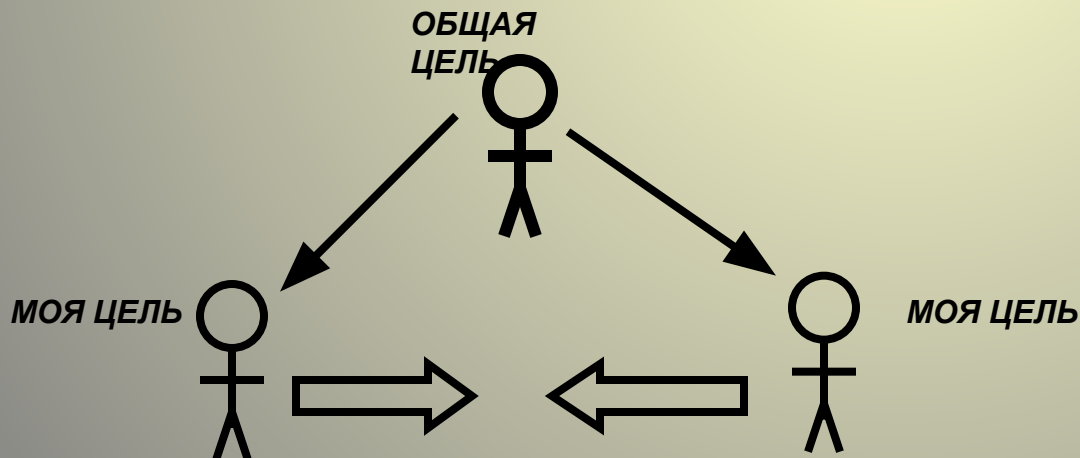
КОНФРОНТАЦИЯ

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



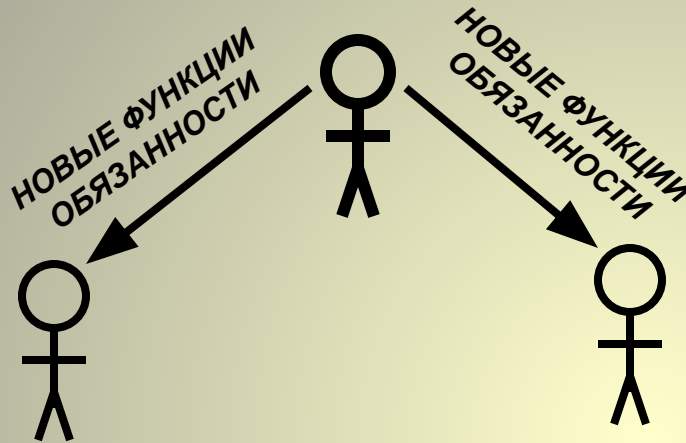
ОБЩИЕ ЦЕЛИ

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



РЕСТРУКТУРИРОВАНИЕ

ПЕРЕРАСПРЕДЕЛЯЕТ ФУНКЦИИ, ОБЯЗАННОСТИ,
АДМИНИСТРАТИВНОЕ ДЕЛЕНИЕ



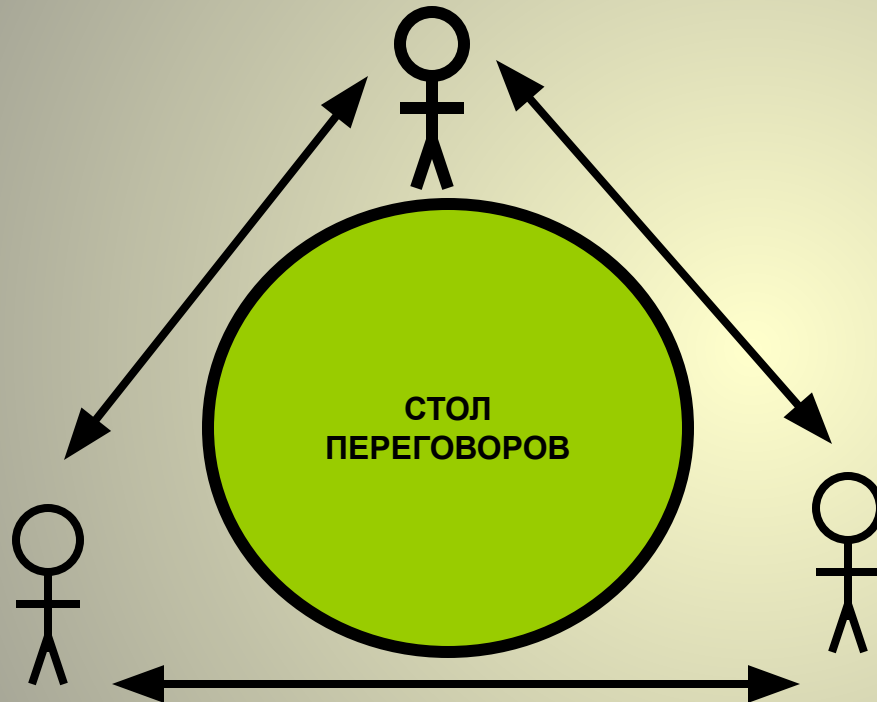
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАЦИЙ

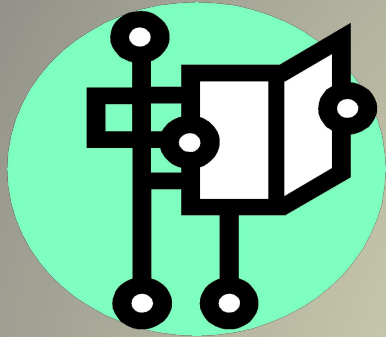
УЛЧШАЕТ КОММУНИКАЦИИ,
УСТРАНЯЕТ БАРЬЕРЫ МЕЖДУ
ГРУППАМИ



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

