

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

ПРИЗНАКИ

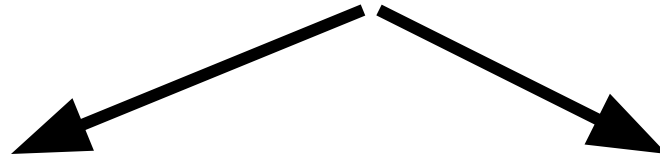
ЯВНЫЕ

- * 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**

КОНФЛИКТЫ



**КОНСТРУКТИВНЫЕ
(ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ)**

*Ведет к повышению
эффективности
организации*

**ДЕСТРУКТИВНЫЕ
(ДИСФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ)**

*Снижает личную
удовлетворенность,
групповое сотрудничество,
эффективность
организации*

**Один и тот же конфликт может быть конструктивным и
деструктивным**

ПОЛЕЗНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- * **УЛУЧШЕНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ** (*разрядка сильных эмоций, возможность понять, почему неудачно складываются отношения*)
- * **УСКОРЕНИЕ РАЗВИТИЯ ГРУППЫ** (*конфликт помогает выяснить личные устремления и планы членов группы и скорректировать на этой основе групповые цели, нормы и процедуры. Пример: коллега, открыто высказывающий свое несогласие может поощрить членов группы изменить свое поведение и активнее выдвигать свои идеи*)
- * **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИДЕЙ И ПРАКТИКИ** (*необходимость обосновывать свои предложения во время дискуссии может заставить более глубоко продумать и уяснить собственные идеи. Выслушивание альтернативных предложений может помочь группе прийти к наилучшему решению проблемы. конфликт помогает выявить скрытые недостатки структуры или процедур, требующие исправлений*)

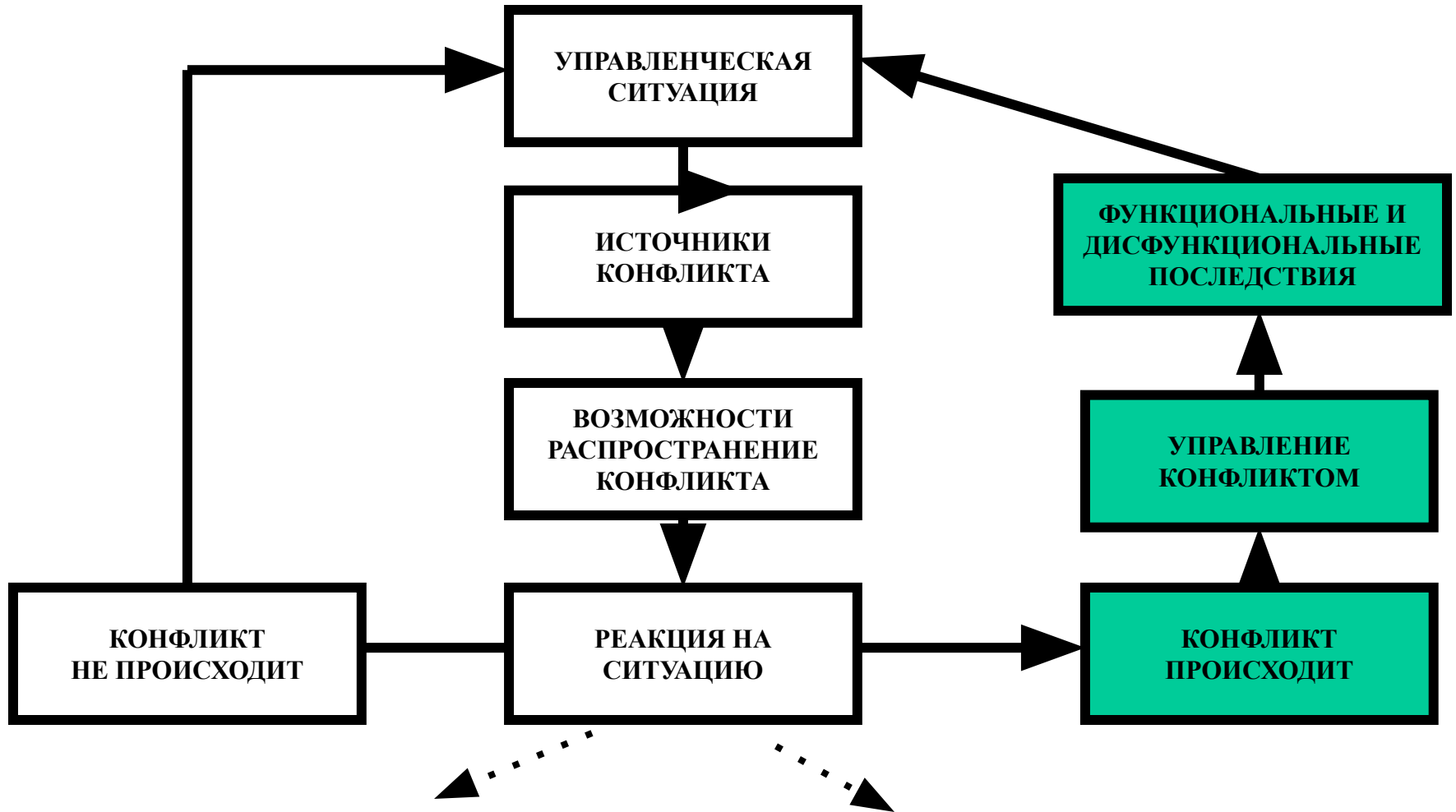
ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

- * **ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ (РОЛЕВОЙ)** - к одному человеку предъявляются противоречивые требования, или предъявляемые требования не согласуются с личными потребностями или ценностями
- * **МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ** - столкновение личностей с различными чертами характера, или в борьбе за ограниченные ресурсы
- * **МЕЖДУ ЛИЧНОСТЬЮ И ГРУППОЙ** - личность занимает позицию, отличающуюся от позиции группы
- * **МЕЖГРУППОВОЙ** - различие в целях

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

- * **РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РЕСУРСОВ** - необходимость деления ограниченных ресурсов неизбежно ведет к появлению «обиженных» и к различным видам конфликтов
- * **ВЗАИМОЗАВИСИМОСТЬ ЗАДАЧ** - человек или группа зависят в выполнении задачи от другого человека или группы, значит всегда есть кто-то кого можно обвинить
- * **РАЗЛИЧИЯ В ЦЕЛЯХ** - специализированные подразделения сами формулируют свои цели и могут уделять больше внимания из достижению, чем достижению целей всей организации
- * **РАЗЛИЧИЯ В МАНЕРЕ ПОВЕДЕНИЯ, ЖИЗНЕННОМ ОПЫТЕ, ЦЕННОСТЯХ, ОБРАЗОВАНИИ, СТАЖЕ, ВОЗРАСТЕ, СОЦИАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИКАХ** - уменьшает степень взаимопонимания и сотрудничества между людьми
- * **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ** - действует как, катализатор конфликта, мешая человеку или группе понять точку зрения других.
- * **НЕДОПОНИМАНИЕ**

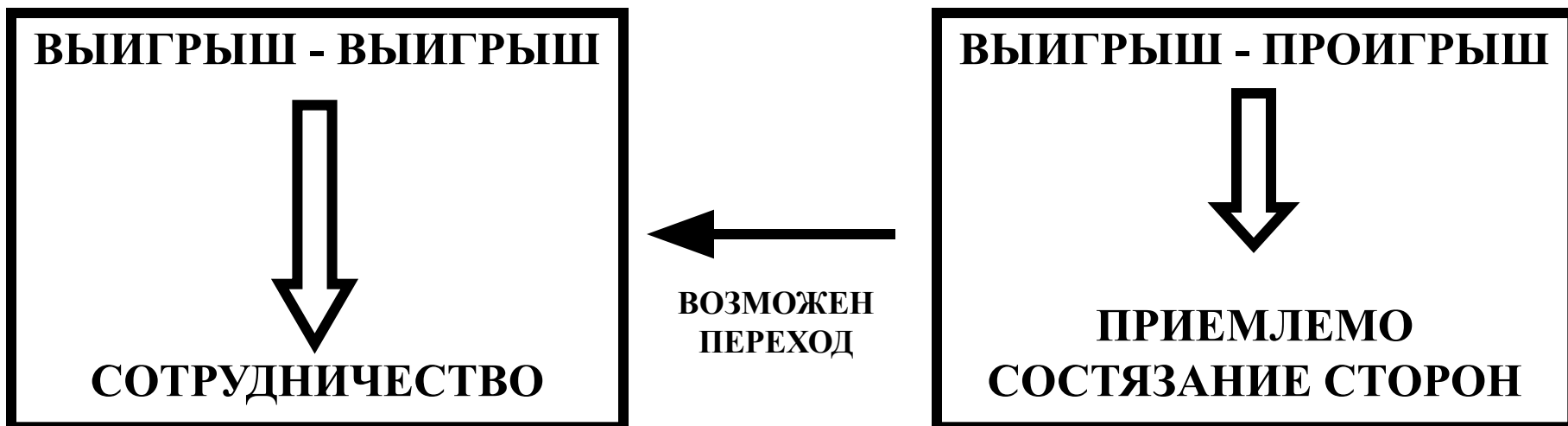
МОДЕЛЬ ПРОЦЕССА КОНФЛИКТА



ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ВЫГОДЫ
УЧАСТИЯ В КОНФЛИКТЕ НЕ
СТОЯТ ЗАТРАТ «НА ЭТОТ РАЗ
Я РАЗРЕШУ ЕМУ ПОСТУПИТЬ
ПО-СВОЕМУ»

ПОПЫТКА УБЕДИТЬ
ДРУГУЮ СТОРОНУ
ПРИНЯТЬ СВОЮ ТОЧКУ
ЗРЕНИЯ ИЛИ
ЗАБЛОКИРОВАТЬ ЧУЖУЮ

ТРИ ТИПА ИТОГОВ КОНФЛИКТА



СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

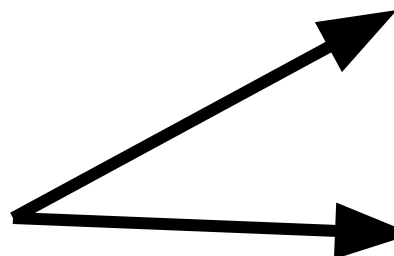
ИГНОРИРОВАНИЕ

НАБЛЮДЕНИЕ СО СТОРОНЫ



ПРЕДПОЛАГАЮТ НЕВМЕШАТЕЛЬСТВО

СДЕРЖИВАНИЕ ИЛИ ОСЛАБЛЕНИЕ



КРАТКОСРОЧНЫЕ:

- * *АРБИТРАЖ*
- * *УБЕЖДЕНИЕ*
- * *ПРИНУЖДЕНИЕ*
- * *ПОДКУП*

ДОЛГОСРОЧНЫЕ

- * *РАЗДЕЛЕНИЕ*
- * *ПОСРЕДНИЧЕСТВО*
- * *АПЕЛЛЯЦИЯ*
- * *КОНФРОНТАЦИЯ*

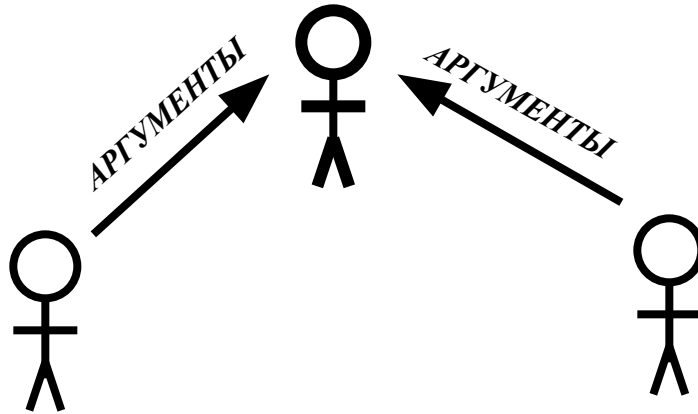
РАЗРЕШЕНИЕ



- * *УСТАНОВЛЕНИЕ ОБЩИХ ЦЕЛЕЙ*
- * *РЕСТРУКТУРИРОВАНИЕ*
- * *СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАЦИЙ*
- * *ОБЪЕДИНЯЮЩИЕ ПЕРЕГОВОРЫ*

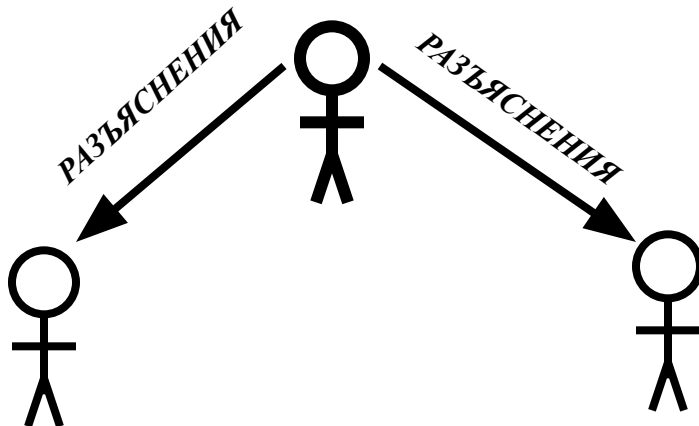
АРБИТРАЖ

АРБИТР: ИСПОЛЬЗУЯ ПОЛНОМОЧИЯ ВЫНОСИТ РЕШЕНИЕ



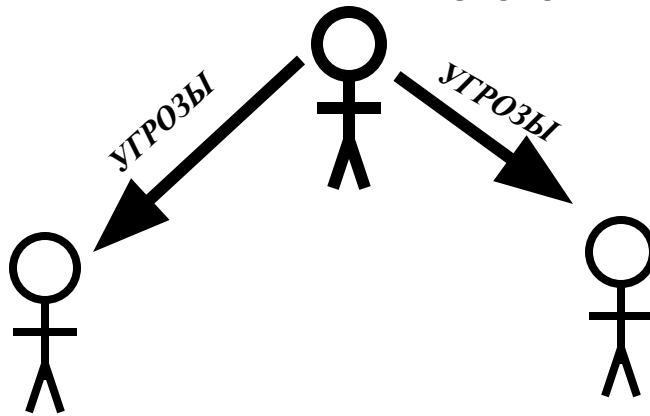
УБЕЖДЕНИЕ

РАЗЪЯСНЯЕТ НЕГАТИВНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ,
УБЕЖДАЕТ ПРЕКРАТИТЬ КОНФЛИКТ



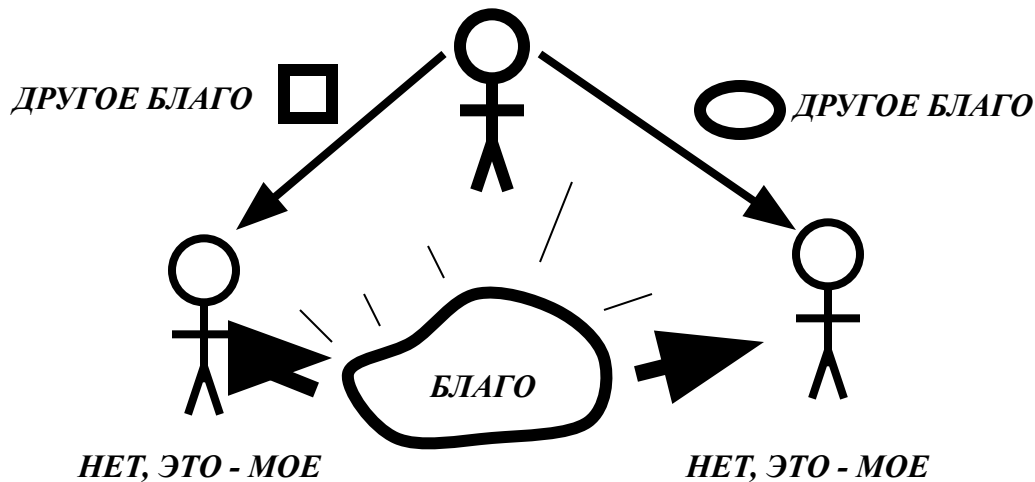
ПРИНУЖДЕНИЕ

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



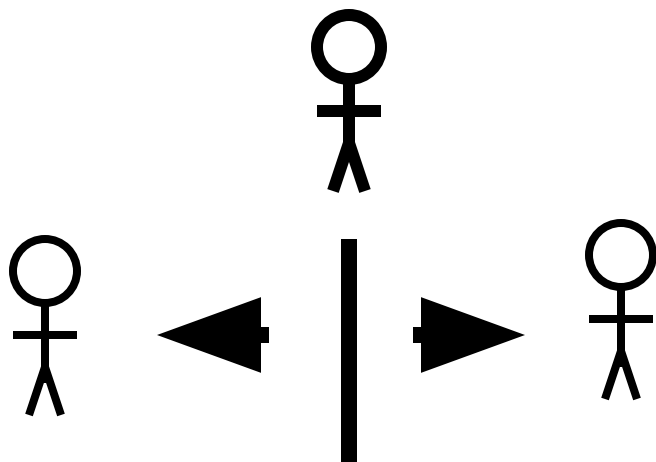
ПОДКУП

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



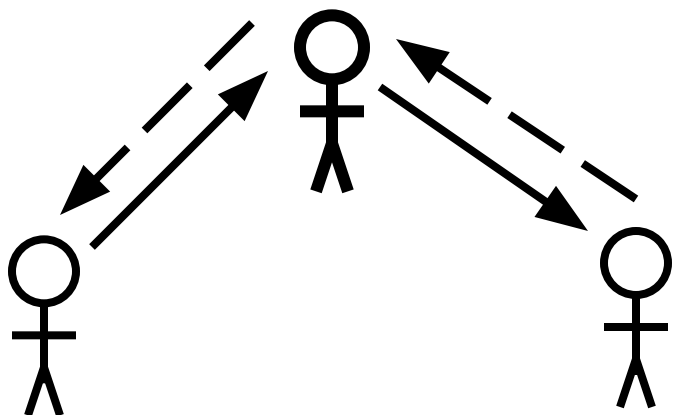
РАЗДЕЛЕНИЕ

РАЗДЕЛЕНИЕ КОНФЛИКТУЮЩИХ СТОРОН (ПЕРЕВОД В ДРУГОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ)



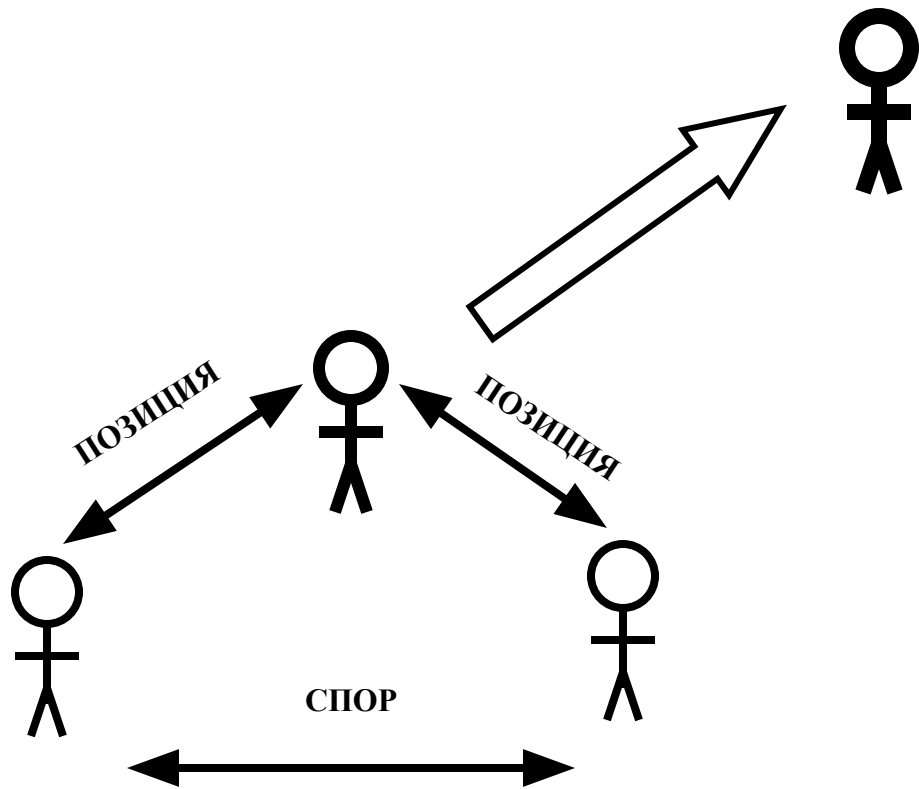
ПОСРЕДНИЧЕСТВО

ПОМОГАЕТ ПОНЯТЬ ПОЗИЦИЮ ПРОТИВНОЙ СТОРОНЫ



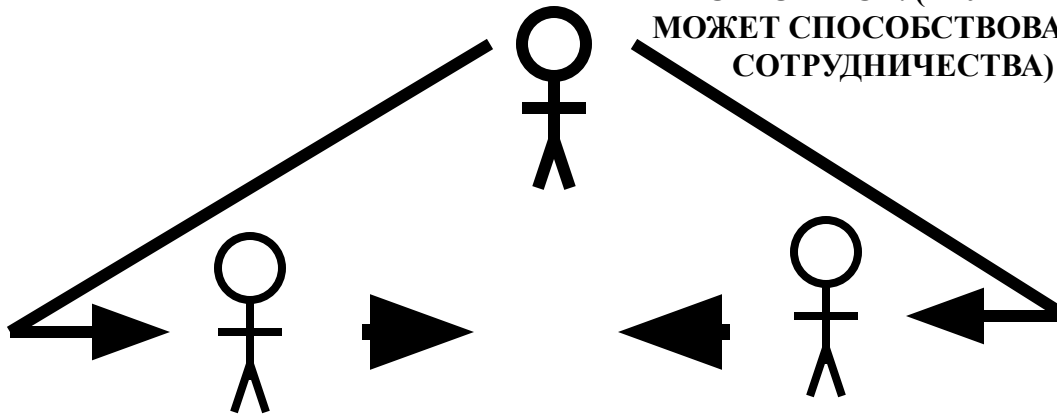
АПЕЛЛЯЦИЯ

ПЕРЕДАЕТ СПОР НА РАССМОТРЕНИЕ ВЫСШЕГО РУКОВОДИТЕЛЯ



КОНФРОНТАЦИЯ

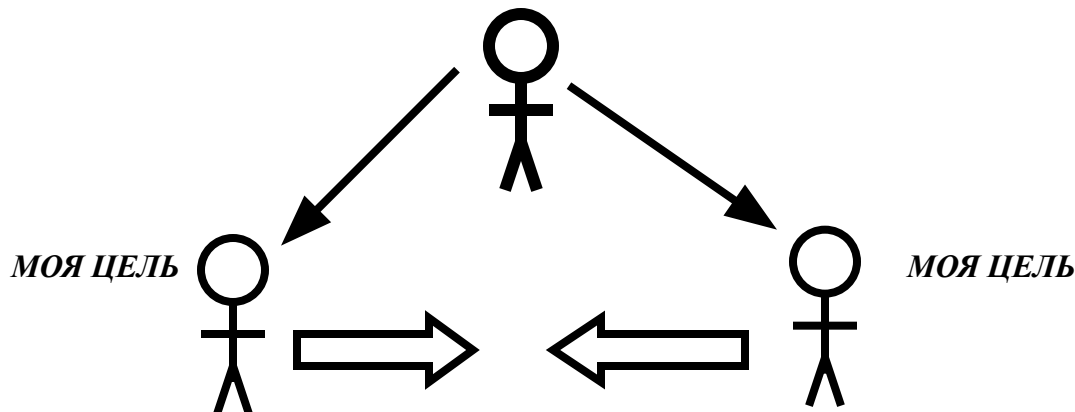
ОРГАНИЗУЕТ КОНФРОНТАЦИОННУЮ ВСТРЕЧУ И ПОЗВОЛЯЕТ АНТАГОНИСТАМ ОБНАРУЖИТЬ ЧУВСТВА, ОТКРОВЕННО ВЫСКАЗАТЬСЯ. (ВЕЛИК РИСК НАКАЛА ЭМОЦИЙ. ВЫГОДЫ - МОЖЕТ СПОСОБСТВОВАТЬ СОЗДАНИЮ АТМОСФЕРЫ СОТРУДНИЧЕСТВА)



ОБЩИЕ ЦЕЛИ

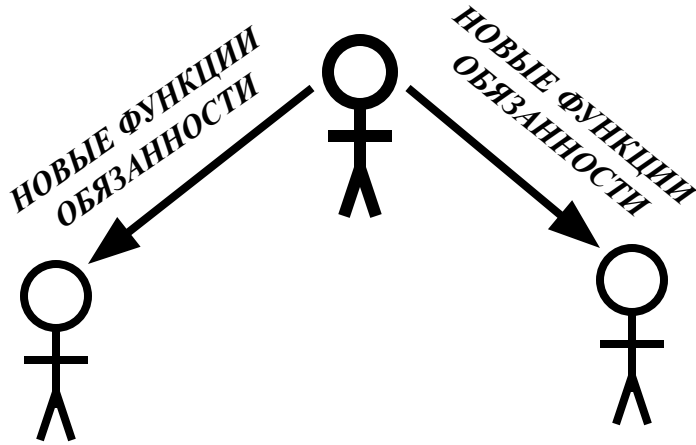
РАЗЪЯСНЯЕТ ЦЕЛИ БОЛЕЕ ВЫСОКОГО ПОРЯДКА, ОБЩИЕ И БОЛЕЕ ВАЖНЫЕ ДЛЯ ОБЕИХ СТОРОН

ОБЩАЯ ЦЕЛЬ



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

