



Конфликт

Понятие
Функции
Структура
Разрешение
Посредничество

Понятие конфликта

1. **КОНФЛИКТ** – это такая характеристика взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодействуют и взаимоизменяют друг друга, требуя для этого специальной организации (Б.И.Хасан)
2. **КОНФЛИКТ** – это состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей.

Конструктивная (созидающая)



Деструктивная (разрушающая)



Структура конфликта

Л. А. Петровская, 1977 г.

-стороны (участники)
конфликта

-условия протекания
конфликта

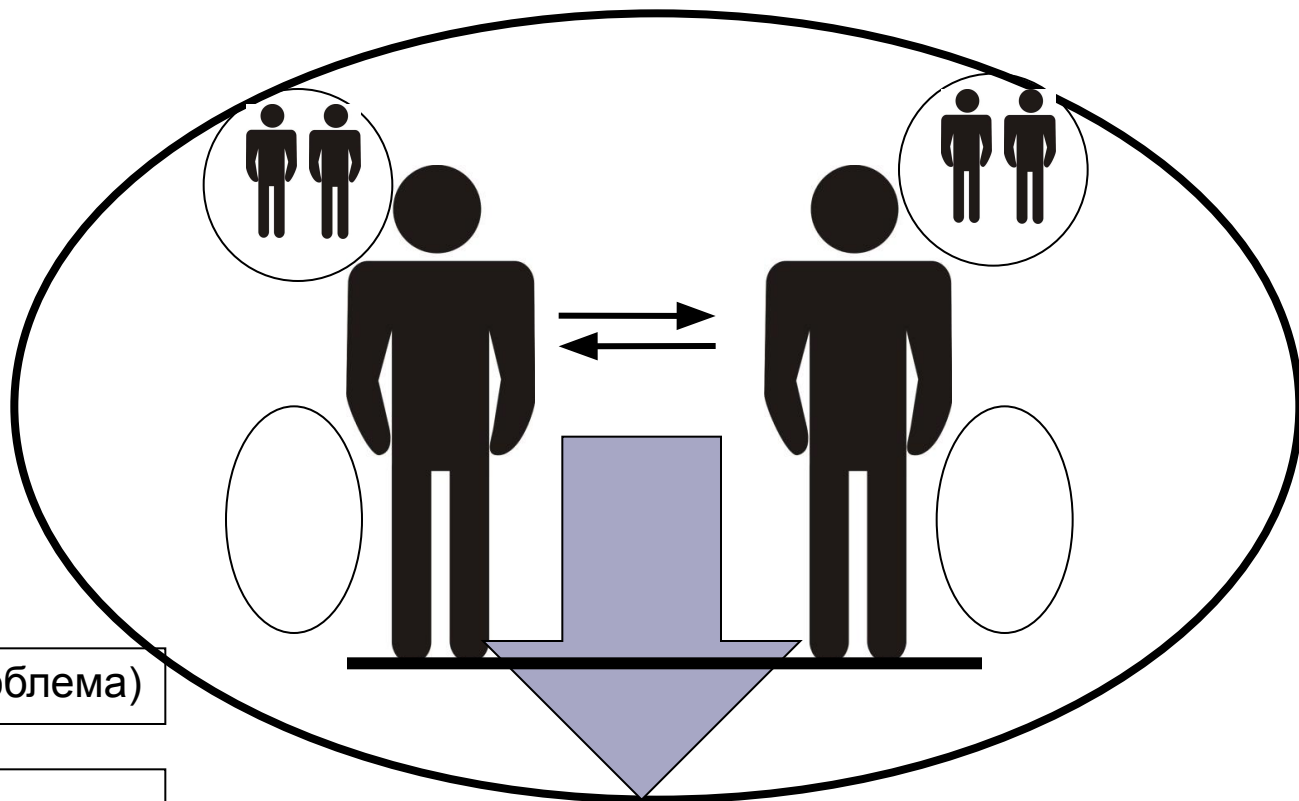
-образы конфликтной
ситуации

-возможные действия
участников конфликта

-исходы конфликтных
действий

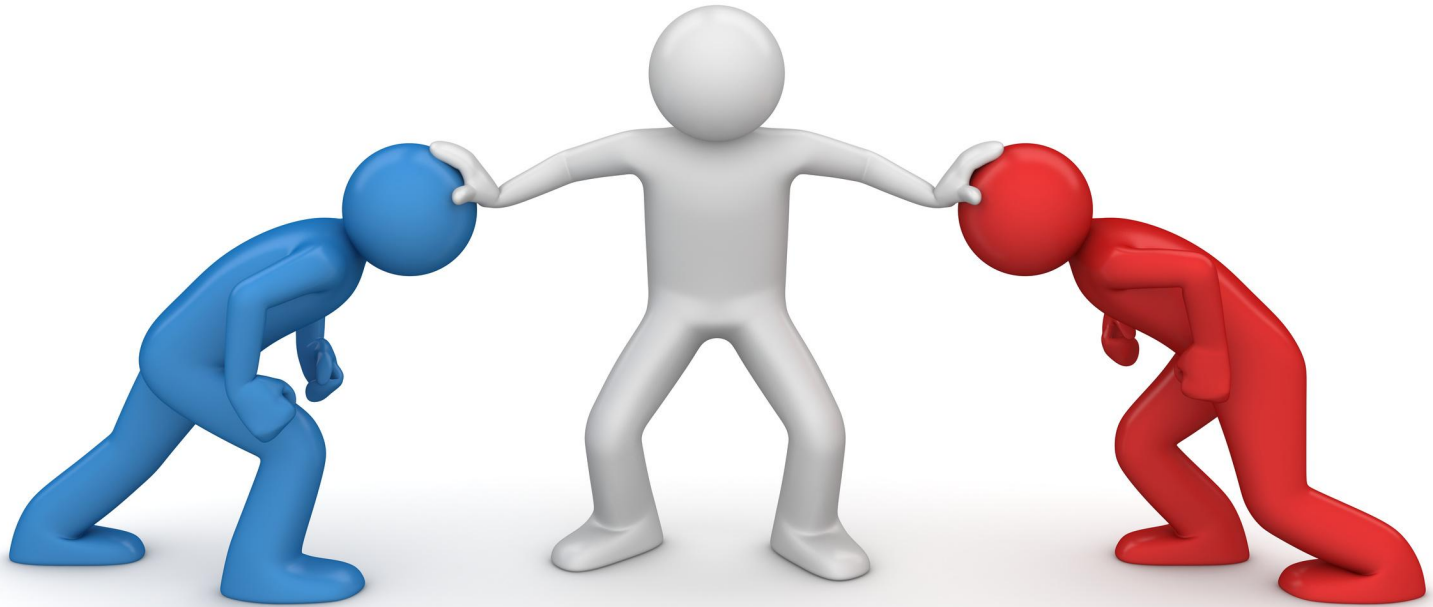
-предмет конфликта (проблема)

- ресурсы участников



Стили конфликтного взаимодействия

Соперничество - стремление добиться собственных интересов в ущерб другому



- **Приспособление –**
принесение в
жертву собственных
интересов ради
другого.



- **Избегание (уход)** – отсутствие стремления к кооперации с оппонентом и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.



- **Компромисс** – соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее напряжение.



- **Сотрудничество** – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы всех сторон



Разрешение конфликта: интегративные решения

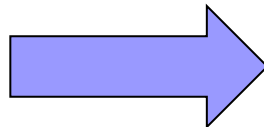
УВЕЛИЧЕНИЕ РАЗМЕРОВ ПИРОГА

увеличение доступных ресурсов

babytoys.ua



BabyToys.ua



babytoys.ua



babytoys.ua



BabyToys.ua

2. НЕСПЕЦИФИЧЕСКАЯ КОМПЕНСАЦИЯ

- Одна сторона получает то, что она хочет, а другой стороне платят некоей монетой, которая никак не связана с тем, что получила первая сторона.

Компенсация является неспецифической, когда она не имеет отношения к характеру понесенных издержек



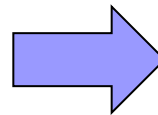
3. ВЗАИМНЫЕ УСЛУГИ

- Каждая сторона соглашается уступить в том, что не очень важно для нее, но очень важно для другой стороны. Таким образом каждая сторона удовлетворяет ту часть своих требований, которая представляется ей самой важной.



4. СНИЖЕНИЕ ИЗДЕРЖЕК

- Одна из сторон получает то, что хочет, а издержки, которые при этом терпит другая сторона, снижаются или вообще ликвидируются. Результат оказывается взаимовыгодным не потому, что первая сторона пожертвовала своей позицией, а потому, что вторая пострадала меньше, чем могла бы.



5. СОСТЫКОВКА ИНТЕРЕСОВ

- Ни одна, ни другая сторона конфликта не добивается своих исходных требований, но появляется новый выбор, который отвечает наиболее важным интересам, лежащим в основе этих требований.

