



УПРАВЛЕНИЕ

КОНФЛИКТАМИ



ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?

КОНФЛИКТ -

(от лат. Conflictus) это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей; это борьба за определённый статус, власть, ресурсы.

КОНФЛИКТ

– это столкновение, противоборство сторон, при котором хотя бы одна сторона воспринимает действия другой как угрозу ее интересам

Конфликт наступает в результате действия трёх факторов:

противоречие, или существенное различие между ценностями, интересами, целями, мотивами, ролями участников ситуации;

+

негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу;

+

противодействие, противоборство, стремление нанести ущерб противнику

СЛАГАЕМЫЕ КОНФЛИКТА

Конфликт = Конфликтная ситуация + Инцидент

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ – это среда напряжения, которая дает энергию взаимодействия.

ИНЦИДЕНТ – открытое столкновение сторон в эмоционально напряженном поле взаимодействия.

СТАДИИ КОНФЛИКТА

Конфликтная ситуация

Инцидент

Конфликтное взаимодействие

Разрешение конфликта

РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ - ЭТО ЗНАЧИТ

1. Устранить конфликтную ситуацию
2. Исчерпать инцидент
3. Управление конфликтом доступно тому, кто умеет управлять собой.



УРОВНИ КОНФЛИКТОВ

Внешние: Глобальные и региональные конфликты.

Проблема глобальных и региональных конфликтов является одной из сложных в конфликтологии.

Слово «глобальный» означает охватывающий весь земной шар, всемирный, планетарный. Который по масштабу является общепланетарным и затрагивает интересы всего человечества. Глобальные конфликты несут угрозу существования человечества или отдельных цивилизаций.

Организационные конфликты

Конфликт целей, ресурсов, способов действий.

Социальная жизнь людей протекает в составе тех или иных организаций. Сложная система отношений в организации таит в себе возможность возникновения самых различных конфликтов, которые специфичны как по содержанию и динамике, так и по способам разрешения.

Межгрупповые конфликты

Конфликт между формальными и неформальными группами.

Можно говорить о конфликтах между малыми, большими (в частности, религиозными, классовыми, этническими и др.). В основе такого противоборства лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей).

Внутригрупповой \конфликт

Конфликты между личностью и группой.

К данному типу конфликтов относятся конфликты между личностью и группой, в которую эта личность может входить, а может и не входить.

Межличностный конфликт

Конфликт «человек- человек»

Это столкновение несовместимых желаний, стремлений и установок индивидов, когда удовлетворение стремлений одного из них воспринимается другим как ущемление его интересов

Внутриличностный конфликт

Противоречие человека с самим с собой.

Конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

УРЕГУЛИРОВАНИЕ (РАЗРЕШЕНИЕ)

ЭСКАЛАЦИЯ (МОДЕЛИРОВАНИЕ)

АЛГОРИТМ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

ШАГ 1

Прекращение
«БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ»

ШАГ 2

АНАЛИЗ КОНФЛИКТА
(Существующих противоречий,
позиций участников и т.д.)

ШАГ 3

Разрушение
«ОБРАЗА ВРАГА»

ШАГ 4

Нахождение
взаимной выгоды -
ПЕРЕГОВОРЫ