

КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

1. *Сущность конфликта. Виды конфликтов и причины их возникновения.*
2. *Конфликтные ситуации делового общения.*
3. *Способы размещения конфликтов.*

Конфликт – резкое обострение противоречий (конфликтных ситуаций) и столкновение двух или более участников (субъектов) в процессе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждого из сторон.

Конфликт = конфликтная ситуация (наличие противоречия, содержащего причину) + **инцидент** (стечение обстоятельств).

Для разрешения конфликтов необходимо устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Типы конфликтов:

1. Внутри личностные
2. Межличностные
3. Между личностью и группой
4. Межгрупповой
5. Социальный

Динамика развития конфликта:

1. Возникновение конфликтной ситуации разногласий(несовместимость интересов, мнений)
2. Возрастание напряжения в отношениях
3. Осознание конфликтной ситуации

Личностные источники (причины)

Источники - противоречия, возникающие между людьми, группами , организациями, государствами.

Источник возникновения любого конфликта- противоречия.

Противоречия возникают в результате разногласия цели, интересов, позиции, личностных качеств, межличностных отношений, знаний, умений, способностей, функций управления, средств, методов деятельности, мотивов, потребностей, ценностных ориентаций, оценок, самооценок.

Черты характера, особенности поведения человека, характерные для конфликтов:

1. Стремление доминировать (сказать своё последнее слово)

2. Быть настолько принципиальным, что это подталкивает к враждебным действиям и поступкам.
3. Излишняя прямолинейность в высказываниях и суждениях.
4. Критика особенно необоснованная и неаргументированная.
5. Плохое настроение (периодически повторяющееся).
6. Консерватизм мышления взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции в жизни коллектива, что стали тормозом его развития.
7. Стремление сказать правду в глаза, бесцеремонное вмешательство в личную жизнь.
8. Стремление к независимости.
9. Несправедливая оценка поступков и действий других.
10. Неадекватная оценка своих возможностей и способностей.
11. Инициатива, где не нужно.

Характерные приемы силового давления подчиненных:

- Постоянное изыскание на руководителя компромата и старание его использовать в самой уязвимой ситуации.
- Делают постоянно обиженный вид, мотивируя тем, что их права и интересы руководитель постоянно ущемляет.
- Из любой мелочи делают проблему.
- Обвиняют руководителя, что он не руководит, а только требует.
- Оценивают свои поступки так: все считают меня грамотным специалистом кроме Вас.
- Провоцируют маленький конфликт, стягивают в него как можно больше людей и оставляют руководителя перед большой конфликтной ситуацией.
- Стремятся во что бы то ни стало, собрать возле себя тех, кто не доволен руководителем.
- Угрожают жалобой на непосредственного руководителя вышестоящему начальнику.

Контрмеры против силового давления:

1. Найти причину, главный мотив и цель, что преследуют сотрудники
2. Не давать себя спровоцировать на мелкие конфликты, чтобы они затем не переросли в большие.
3. Всякие элементы силового давления предавать гласности и пресекать их изначально.

4. Лишить сотрудников всякой возможности сколотить аппозицию против руководителя.
5. Различные формы критического высказывания руководителя, что не сопровождаются напряженности и конфликтных ситуаций в коллективе: -подбадривающая этика, критика- упрек, критика- надежда, критика- аналогия, критика-похвала, критика- озабоченность, критика- сопереживание, критика- ирония, критика- удивление, критика- смягчение, критика- замечание, критика- предупреждение, критика- требование, критика- опасение.

Нужно уметь определить

1. Кто, потенциальные участники возможной конфликтной ситуации и способны ли они спровоцировать инцидент.
2. Имеется ли проблема
3. Назревает ли и в каком направлении развивается конфликтная ситуация по размещению проблемы.
4. Какова вероятность возникновения инцидента.

Для предупреждения конфликта необходимо:

- Предупреждение развития конфликтной ситуации на ранних стадиях и на стадии её зарождения
- Здоровый нравственный психологический климат.
- Значимость личного примера руководителя.
- Сохранение национальной стабильности профессиональной компетентности и уважения достоинства личности каждого сотрудника.
- Устранение у делового общения суждений и оценок унижающих честь и достоинство собеседника.
- Недопущение при деловом общении спора.
- Умение слушать собеседника
- Уважительная манера разговора руководителя.

Этапы и способы развития конфликтной ситуации:

- Установить действительность участников конфликтной ситуации
- Изучит мотивы, цели, способности, особенности характеров, профессиональной компетентности всех участников конфликта.
- Изучить существование ранее до которых ситуации межличностные отношения участников конфликта.
- Определить истинную причину возникновения конфликта.

- Изучить намерения, представления конфликтных сторон о способах разрешения конфликта.
- Выявить отношения лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованного в его позитивном разрешении
- Определить и применить способы разрешения конфликтной ситуации.

Действия руководителя для разрешения конфликта

1. Изучение причин возникновения конфликта
2. Ограничение числа участников конфликта
3. Анализ конфликта
4. Преодоление конфликта с помощью
 - воспитательных межличностных способов, включающих учёт психологии участника: беседа, просьба, убеждения, принципиальные переговоры;
 - административные способы, включающих организационные (четкие требования, цели, истинные права, обязанности, правила); административно-силовые (подавление интересов, решение конфликтов на основе приказа).

В конфликтных ситуациях **нельзя**:

1. Критически оценивать партнера
2. Предписывать ему жизненные (плохие) намерения
3. Демонстрировать ему своё превосходство
4. Обвинять и предписывать ответственность за конфликт только ему
5. Игнорировать его интересы
6. Видеть всё только со своей позиции
7. Задевать болевые точки оппонента

С тем, чтобы отрицательная оценка действий подчиненных была эффективной, руководитель должен учитывать тот факт, что его высказывание должно содержать 4 основных части:

- Фиксация положительной оценки сотрудника как работника и человека
- Формулировка критической оценки
- Признание сотрудника хорошим профессионалом, несмотря на то, что он допустил ошибку
- Выстраивание позитивной перспективы на будущее.