

Конфликт. Этика решения конфликтных ситуаций.

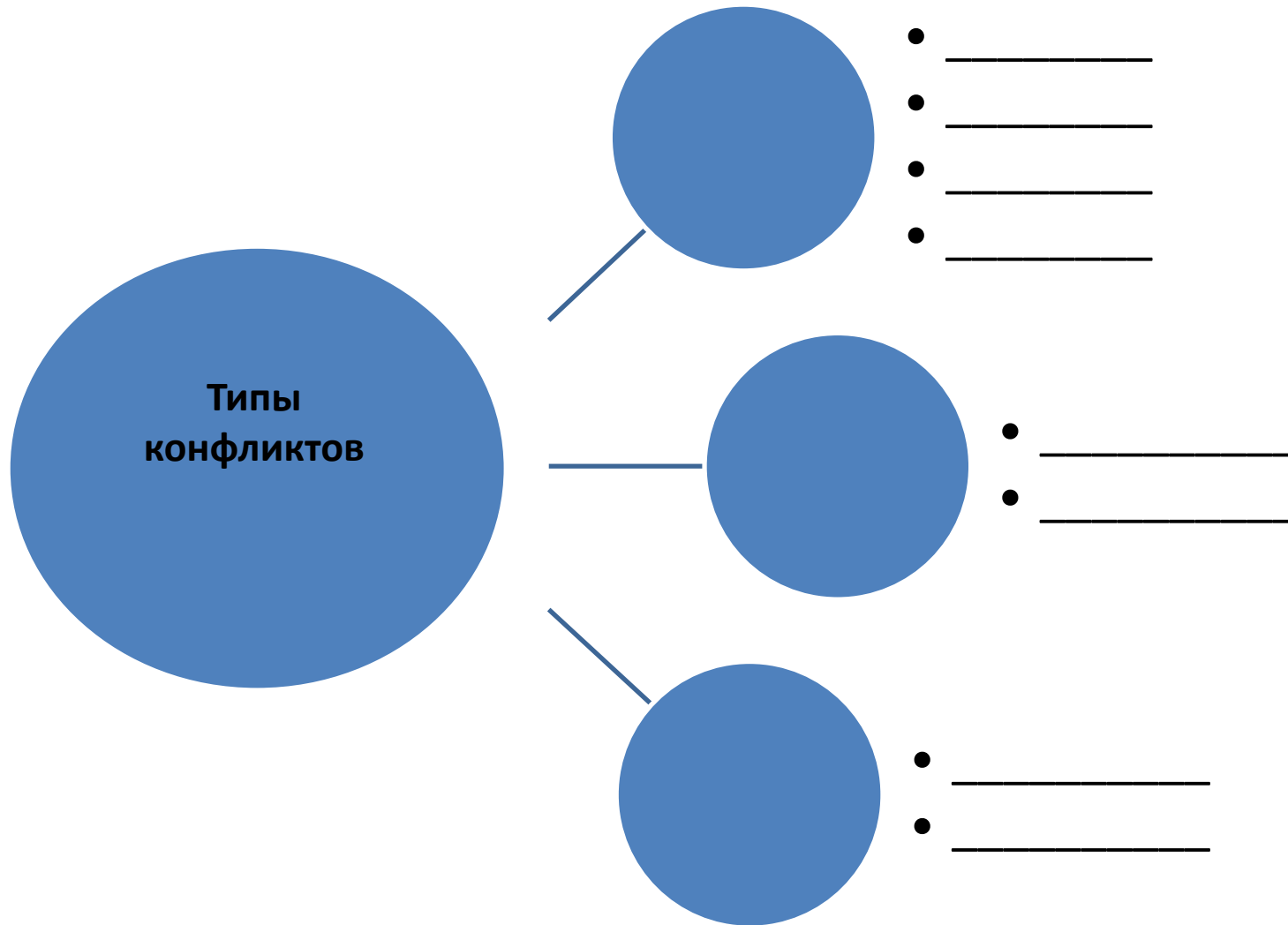


План.

1. Понятие конфликта. Классификация конфликтов.
2. Функции конфликтов.
3. Структура конфликта.
4. Причины конфликтов.
5. Этика решения конфликтных ситуаций:
 - а) Методы разрешения конфликтов.
 - б) Принципы и правила бесконфликтного общения

- **Конфликт** - [лат. conflictus]
Столкновение противоположных сторон, мнений, сил; серьёзное разногласие, острый спор. (Большой толковый словарь русского языка)
- **Конфликт** определяется в психологии как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами. (Психологический словарь)
- **Конфликт** - возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей, в условиях их стремления к достижению каких-либо целей. (И.И.Аминов. Психология делового общения)
- **Конфликт** – это столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций, мнений, взглядов людей. (А.П.Панфилова .Теория и практика общения)

Классификация конфликтов



Функции конфликтов

Позитивные	Негативные
разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
получение новой информации об оппоненте	увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом	представление о побежденных группах, как о врагах
стимулирование к изменениям и развитию	чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
диагностика возможностей оппонентов	после завершения конфликта - уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников, сложное восстановление отношений

Структура конфликта.

- *Стороны конфликта*
- *Предмет конфликта*
- *Мотивы конфликта*
- *Позиции конфликтующих сторон*
- *Конфликтогены*

Формула конфликта

**Конфликт = Конфликтная + Инцидент
ситуация**

Причины конфликтов.

- Причины субъективного характера
 - а) по вине руководителя
 - б) по вине подчиненного
- Причины объективного характера

Методы разрешения конфликтов



Правила поведения в конфликтной ситуации

Как надо себя вести	Как не надо

Разгневан – потерпи, немного охладев,
Рассудку уступи, смени на милость гнев.
Разбить любой рубин недолго и несложно,
Но вновь соединить осколки невозможно.

Персидский мыслитель Саади

Домашнее задание

- Выучить основные понятия темы.
- Подготовить пример конфликтной ситуации.