Реферат

Тема:” Разрешение и управление конфликтами ”

Выполнил :Иванов А.C.

405гр.

Санкт-Петербург 2003г

“Разрешение и управление

конфликтами”

В своей сущности проблема управления конфликтами представляет собой часть более широкой и всеобъемлющей проблематики управ-ления соц. процессами и отношениями , протекающими в обществе,

во всех его сферах.

Когда мы хотим осуществить управленческое действие , на первый

план выдвигается задача управления. Ни машинами и механизмами,

а задача управления людьми . Это-первое , что необходимо прине-

мать во внимание приступая к задаче управления конфликтом.

Вторая особенность – факторы и мотивы человеческого поведения-

объективные и субъективные , материальные и духовные , антипа-

тии, надежды, тревоги, и т.п.

Третья особенность-состоит в том, что управление конфликтами-это

чаще всего управление равными людьми с точки зрения их взаимных

требований, претензий и притязаний. Совершенно бесперспективно в

процессе управления конфликтом допускать игнорирование позиций,

стремлений, интересов отдельных субъектов конфликтных ситуаций.

Четвертая особенность-это есть управление на базе интересов.

Только правильно понятый интерес участников конфликтного проти-воборства открывает возможность успешного разрешения этого про-тивоборства, непременное условие соглашения, устраивающий обе враждующие стороны.

Пятая особенность-проявляется в понимании того, что невозможно устранить конфликтные противоборства из социально-экономических

и политических тканей общества, но необходимо научиться миними-зировать издержки и ущербы различных последствий вражды, првра-щая по мере возможности, деструктивную направленность конфликта в конструктивную и продуктивную.

Шестая особенность-обеспечить конструктивное вмешательство в эту ситуацию, активно искать и находить неконфронтационные спо-собы разрешения конфликтов, приводящие к взаимопониманию и со-трудничеству конфликтных процессов.

Выяснение основных особенностей управления конфликтных ситуа-ций открывает социальное пространство для достижения согласия, сотрудничества конфликтных сторон через нормальную конструктив-

ную и продуктивную конфликтность. Но нахождение такого пути

предполагает определение эффективного управленческого влияния на

предотвращение или развертывание конфликтных процессов.

Первое условие-своевременное обнаружение и распознавание сигна-лов назревающего конфликта.

Второе условие-информация о целях, намерениях, предпочтениях, интересах.

Третье условие-конфликтная аналитика (совокупность методов, средств и приемов распознавания предпосылок и причин возникнове-ния конфликтных ситуаций, особенности ее наиболее вероятного раз-вития, характера и содержания назревающего конфликта).

В исходном качестве конфликтной аналитики заключается истинная причина конфликта и противодействия.

Четвертое условие-знание типологии конфликтов, существенных особенностей возникновения, развития и урегулирования конфликтов

Пятое условие-изучение и умение применять психические механиз-мы влияния.

Шестым условием-является выработка способности воспринимать и оценивать возникновение конфликта как нераскрытую возможность совершенствования отношений, взаимодействий либо деятельности в той или иной группе или организации.

Модель управленческого воздействия на

развертывание конфликта.

|  |
| --- |
| Управленческая ситуация |

|  |
| --- |
| Причины конфликта |
| Конфликт не происходит |

|  |
| --- |
| Возможное разрешение  конфликта |

|  |
| --- |
| Реакция на конфликтную  ситуацию |

|  |
| --- |
| Возможное снижение интенсивности  конфликта |

|  |
| --- |
| Конфликт происходит |

|  |
| --- |
| Перевод конфликта из конфронтационной  стадии в неконфронтационную |

|  |
| --- |
| Разрешение конфликта |

|  |
| --- |
| Функциональные и дизфункциональные  последствия |

Методы разрешения межличностных

конфликтов.

Технология разрешения межличностных конфликтов весьма разно-образна, она включает в себя несколько взаимосвязанных социально-психологических действий, составляющих в своей совокупности оп-ределенные стандарты поведения, позволяющие избегать конфликтов и умело решать их, когда они возникают.

Первое социально-психическое действие-умение определить, в чем заключены истинные причины конфликтного противостояния. Исти-ная причина довольно часто скрывается одной или обоими сторонами

Если причина конфликта определена, то становится более ясной и по-нятной конфликтная ситуация, а следовательно в таком случае легче

определить наиболее приемлемые способы разрешения конфликта.

Второй метод-является следование “правилу разнообразия”. Чем больше взаимной заинтересованности партнеров по общению, тем больше совпадений этих интересов, тем значительнее ресурс сотруд-ничества, тем меньше возможность для возникновения конфликтного противоречия.

Третий метод-правило “согласования”. “Cогласователь” старается не выпустить наружу признака конфликта и ожесточенности, апеллируя к потребности в солидарности. Тем самым становится возможным по-гасить стремление к конфликтному противостоянию у другого чело-века.

Четвертый метод-метод исключаемой социальной демонстрации. Чем чаще и активнее мы исключаем социальную демонстрацию, тем меньше возникает поводов для межличностных конфликтов, тем больше шансов на конструктивное сотрудничество с окружающими.

Способы разрешения межличностных

конфликтов.

|  |
| --- |
| Разрешение конфликта |

|  |
| --- |
| Совместное решение проблемы |

|  |
| --- |
| Уход от сближения |

*высокая*

|  |
| --- |
| Поиск взаимовыгодных вариантов |

*степень*

*внимания*

*сторон по*

|  |
| --- |
| Провоцирование  на добро |

*взглядам и*

|  |
| --- |
| Психологическое  сближение |

*интересам*

*контрагента*

|  |
| --- |
| Принуждение |

|  |
| --- |
| Выслушивание |

|  |
| --- |
| Сглаживание |

|  |
| --- |
| Изоляция |

|  |
| --- |
| Эмпатия |

|  |
| --- |
| Посредничество |

|  |
| --- |
| Переговоры |

|  |
| --- |
| Компромисс |

*уклонение*

*низкая высокая*

*степень конфликтного*

*противостояния*

Список литературы:

1) Князева М.Н. Конфликт, ЭКО, 1992, №2

2) Скотт Г Джинни. Конфликты: пути преодоления./ пер. с англ. - Киев: Издат. Об-во “Верзилин и К ЛТД”,1991

3) Бабосов Е.М.”Конфликтология” Минск.2000г. Уч.пособие для студентов ВУЗов