

# ДИСЦИПЛИНА: ЭТИКА И ЭТИКЕТ

ТЕМА:К

РЕШЕНИЯ



ДРАТЮК Н.А ГОЗ 1701-У

# СОДЕРЖАНИЕ

- 1. **История и теория конфликта. Конфликт как социальное явление: сущность и место в деловом общении. Конфликтная ситуация.**
- 2. **Причины и классификация конфликта. Диагностика конфликтов.**
- 3. **Предупреждение и разрешение конфликтов. Поведение в конфликтной ситуации.**

**Я вам**

**запрещаю**

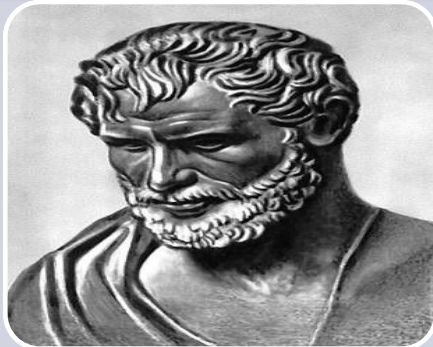
**КОНФ  
ЛИКТ  
Ы**



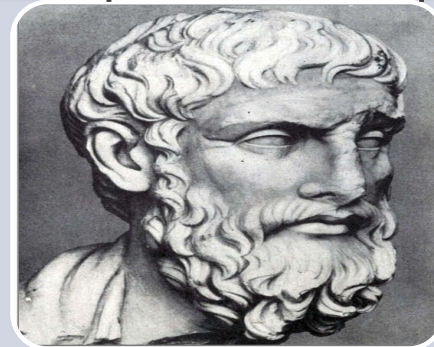
# ИСТОРИЯ И ТЕОРИИ КОНФЛИКТОВ:

■ **Конфликт** – одна из наиболее распространенных форм организационного взаимодействия и других отношений между людьми, известных с древних времен. Конфликты существуют ровно столько, сколько существует человек, так как возникают они только в процессе общения людей.

■ **Первые попытки** рационального осмысления природы конфликта принадлежат древнегреческим философам.



Античный философ-диалектик **Гераклит** стремился связать свои рассуждения о войнах и социальных конфликтах с общей системой взглядов на природу мироздания. Он считал, что в мире все рождается через вражду и распри.



Философ-материалист древности – **Эпикур** считал, что негативные последствия столкновений когда-нибудь вынудят людей постоянно жить в мире.



# ВОЗРОЖДЕНИЕ И НОВОЕ ВРЕМЯ

■ В эпоху Возрождения с резким осуждением социальных столкновений и вооруженных конфликтов выступали такие известные гуманисты, как **Эразм Роттердамский**, **Френсис Бэкон**.

■ Период Нового времени характеризовался критикой конфликтов в отношении между людьми. С осуждением вражды и насилия выступали французские просветители XVIII века – **Ш.-Л.**



Эразм  
Роттердамский



Френсис  
Бэкон



Ш.-Л. Монтескье



Д. Дидро



Вольтер

# НОВЕЙШЕЕ ВРЕМЯ (СОВРЕМЕННОСТЬ)

■ В XIX веке произошли столь бурные изменения в экономической, духовной, политической областях общественной жизни. Борьба, конфликты и столкновения представляются уже не только возможными, но и неизбежными явлениями социальной действительности. Появляется теория «естественного закона»

**Томаса Мальтуса.**

■ В первой половине XX века сложилось научное направление, представители которого обратили особое внимание на необходимость разработки теории конфликтов. В их числе **В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер, А. Бентли.**



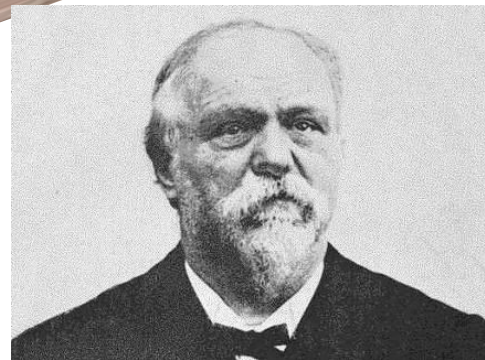
Томас Мальтус



Вильфредо Парето



Гаэтано Моска



Жорж  
Сорель



Франц Оппенгеймер

# ЗАПАДНАЯ СОЦИОЛОГИЯ XX ВЕКА

- В западной социологии XX века наблюдается смена двух основных парадигм: конфликтной и бесконфликтной моделей общества. К числу сторонников первого направления можно отнести **М. Вебера**, **Р. Дарендорфа**, **Л. Козера**, **К. Боулдинга**.



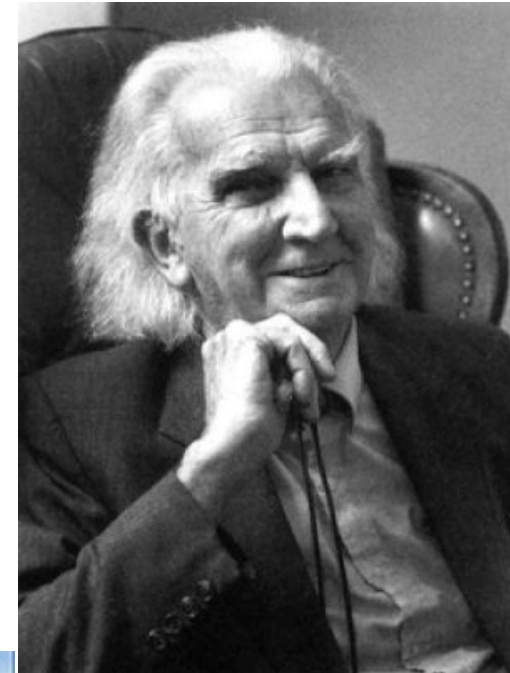
Макс Вебер



Ральф Дарендорф



Льюис Козер



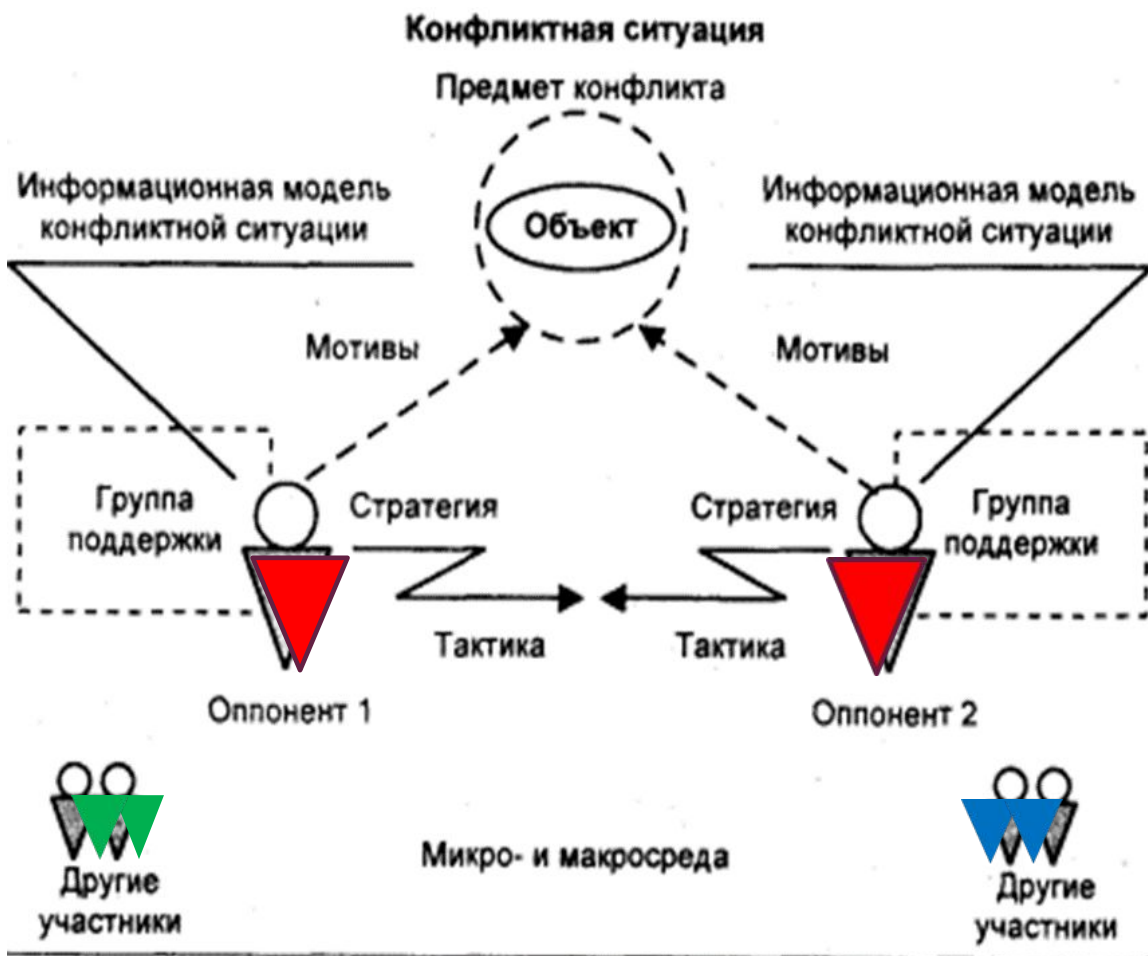
Кеннет Боулдинг

# СУЩНОСТЬ КОНФЛИКТА. КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

- **Конфликт** (от лат.conflictus-столкновение)- это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.
- **Конфликт** – это, не всегда осознанные противоречия, разногласия, возникающие в одной личности, между двумя и более субъектами или группами, из-за взаимно противоположных, несовместимых, исключающих друг друга потребностей, интересов, взглядов, установок, стремлений, целей, отношений, ценностей, существенно значимых для личностей и групп.
- **Конфликт** – это всегда столкновение интересов, целей или мотивов, при котором ни одна из сторон не желает отступить. **Деловой конфликт** – это специфическое столкновение, которое возникает только в профессиональной сфере.
- **Конфликтная ситуация** – это ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для возникновения конфликта, провоцирующая враждебные действия, противостояние и, собственно, конфликт



# СТРУКТУРА КОНФЛИКТА



## Основные элементы конфликта:

### ■ Участники конфликта:

- Основные участники (оппоненты)
- Группа поддержки
- Другие участники



■ Предмет конфликта — проблема, служащая основой конфликта

■ Объект конфликта — причина, повод к конфликту

■ Микро- и макросреда — условия, в которых находятся и действуют участники конфликта



# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

- **Причины конфликта** - это явления, события, факты, ситуации, предшествующие конфликту и вызывающие его при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия.
- **Причины конфликтов** раскрывают источники их возникновения и определяют динамику течения.
- **Возникновение и развитие** конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов:
  1. **Объективных**
  2. **Организационно-управленческих**
  3. **Социально-психологических**
  4. **Личностных.**



# КОНФЛИКТОГЕНЫ

- Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** – слова, действия, способствующие возникновению и развитию конфликтов

- Конфликтогены

- 1 тип: стремление к превосходству

- 2 тип: проявления агрессии

- 3 тип: проявления эгоизма



ну давай, давай, нападай



**КЛАССИ**

**ОЛИКТОВ**



# ОБЩИЕ И ЧАСТНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

Общие

- Социально-политические и экономические
- Социально-демографические
- Социально-психологические

Частные

- Неудовлетворенность условиями деятельности
- Нарушение служебной этики
- Нарушение трудового законодательства
- Различия в целях, ценностях, средствах достижения целей
- Неудовлетворительн



# ВНУТРЕННИЕ И ВНЕШНИЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

Внутренн  
ие

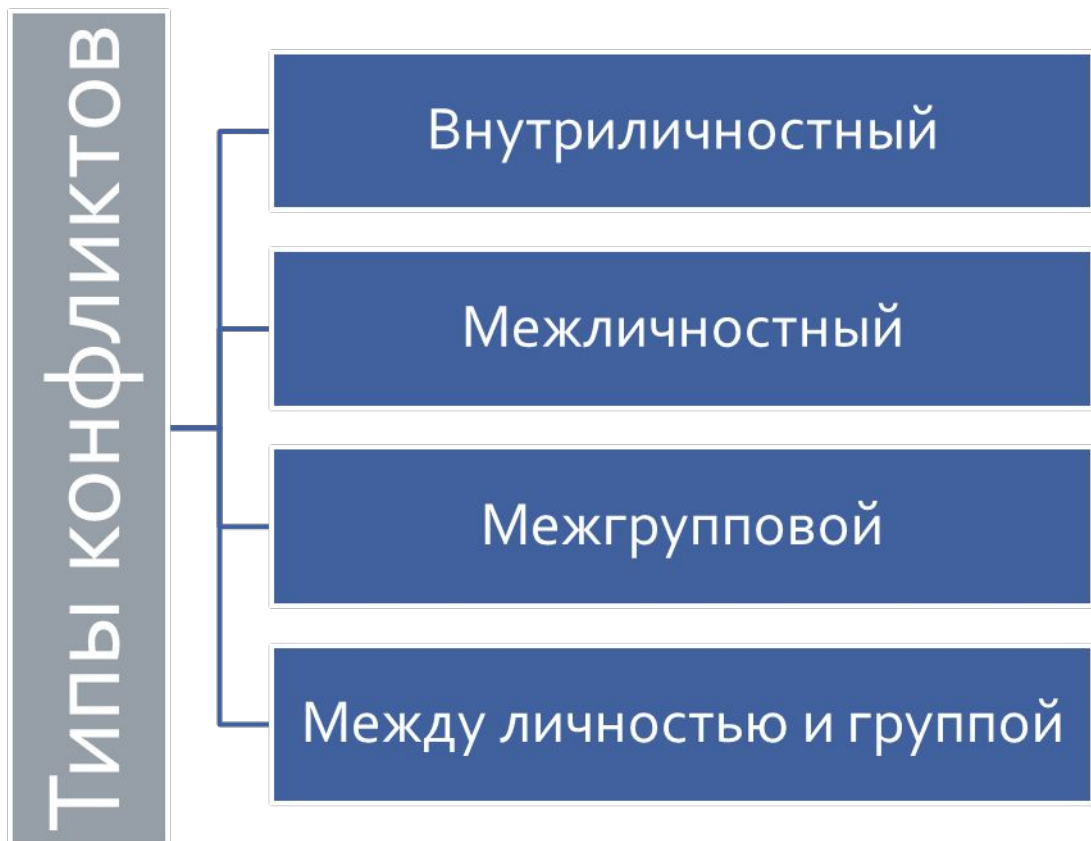
- Симпатии, антипатии
- Психологическая несовместимость
- Различия в возрасте/ квалификации/ стаже работы в коллективе

ие

- Конкуренция
- Слухи
- Клевета
- Пороченье деловой репутации в СМИ



# ТИПЫ КОНФЛИКТОВ



# ФОРМЫ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

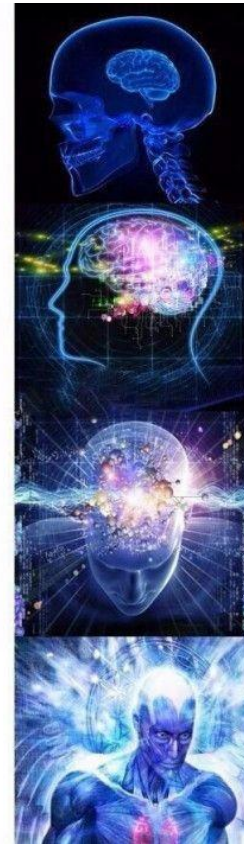
## Формы поведения

Активно- конфликтное поведение  
(вызов)

Пассивно- конфликтное поведение  
(ответ на вызов)

Конфликтно- компромиссное  
поведение

Компромиссное поведение



# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОНФЛИКТА

- **Мотивы сторон** — внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений)
- **Позиции** — система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках
- **Информационные модели конфликта** - восприятие конфликтной ситуации (отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия), в соответствии с которым оппоненты организуют свое поведение в конфликте
- **Стратегии** (способы) **и тактики** (приемы) конфликтного поведения.



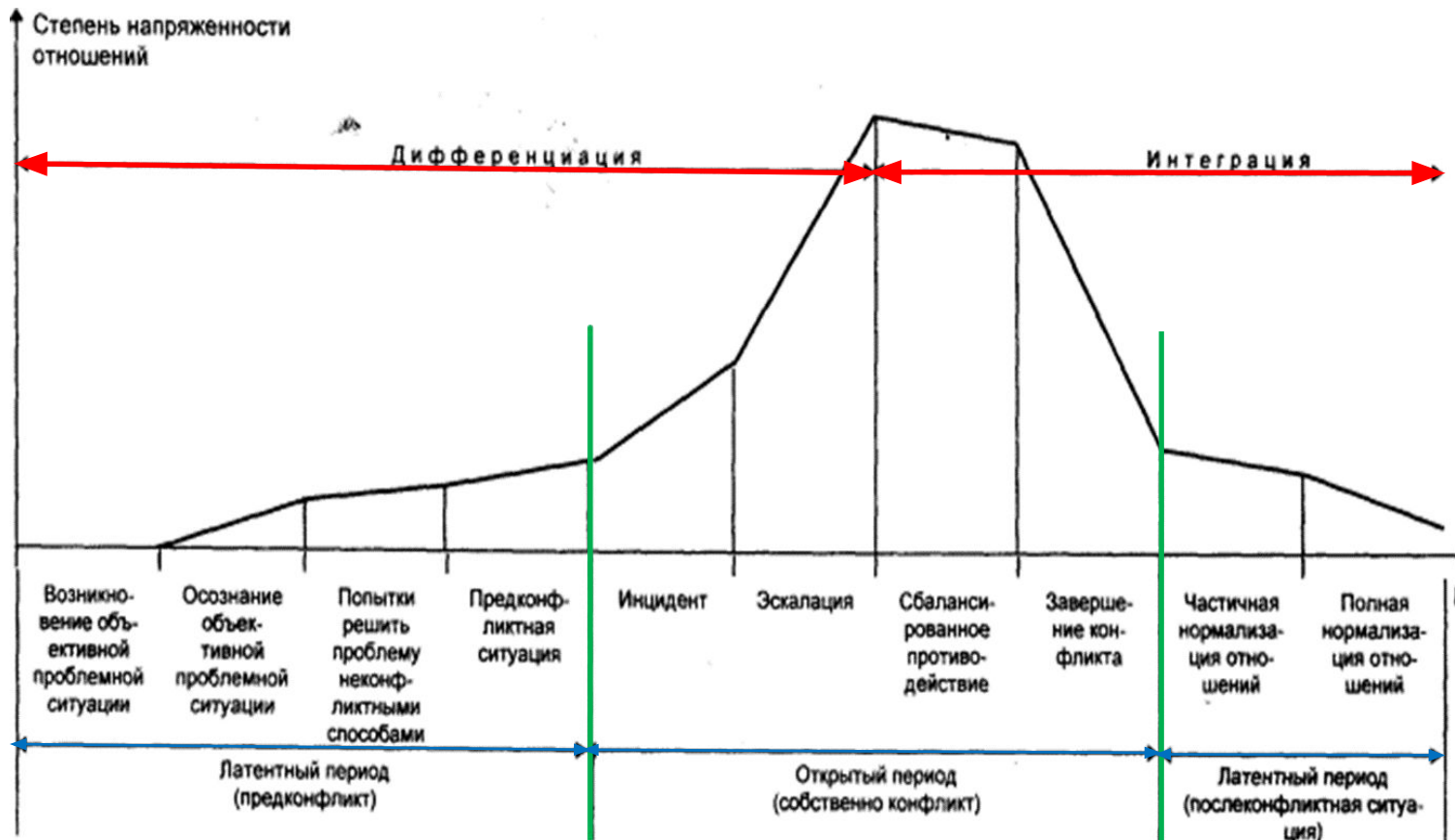
# СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



- Стратегии
- Соперничество
- Сотрудничество
- Компромисс
- Избегание
- Приспособление



# ЭТАПЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА



- **Изучить** цели, мотивы, особенности характера его участников
- **Изучить** существование ранее межличностные отношения участников конфликта
- **Определить** намерения конфликтующих сторон о способах примирения
- **Применить** необходимые способы разрешения данной конфликтной ситуации

# НЕГАТИВНЫЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТА

- С одной стороны, конфликты, безусловно, вредны, поскольку:
  - нередко ведут к беспорядку;
  - являются источником нестабильности;
  - создают напряженность в коллективе;
  - отвлекают от решения главных задач;
  - замедляют принятие решений;
  - нередко ведут к потере кадров и др.



# ПОЗИТИВНЫЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТА

- **С другой стороны, конфликты имеют очень серьезное позитивное значение:** Помните философский закон единства и борьбы противоположностей, без которого не возможен прогресс? **Так вот:**
- конфликты в организации являются источником инноваций;
- стимулируют оптимизацию отношений, помогают найти точки соприкосновения;
- улучшают взаимопонимание между членами коллектива;
- способствуют прояснению позиций конфликтующих сторон;
- подвигают к нахождению компромисса в спорных вопросах;
- способствуют разрядке напряженности между конфликтующими сторонами;
- обеспечивают объективную диагностику возможностей оппонентов;
- выявление управленческих проблем в организации и появление новых правил поведения;
- сплочение коллектива при противостоянии внешним деструктивным факторам или «тирану-руководителю».

# ВЫВОДЫ :

- **1. Теория конфликтов уходит своими корнями в седую Античность и имеет богатое историко- теоретическое наследие. Очевидно, что исключить конфликты из жизни людей не возможно и не целесообразно.**
- **2. Глубокое понимание сущности и природы конфликтов в организациях и коллективах, а также научная систематизация их и причин возникновения всемерно способствуют всестороннему научному изучению этого явления.**
- **3. Знание способов предупреждения конфликтов и владение методикой их разрешения позволяет определить верную тактику и стратегию преодоления конфликтной ситуации при минимальных издержках и максимальных позитивных результатах.**



# ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Егоршин А.П. Деловые коммуникации. Учебник. М., НИМБ, 2015.

2. Кривокура Е.И. Деловые коммуникации. М.: ИНФРА-М, 2013

3. Папкина О.В. Деловые коммуникации. М.: ИНФРА-М, 2013.

1. Баркова Э.В. Этикет делового общения. М., 2009.

2. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. М.: ИНФРА-М, 2012. - электронный ресурс

4. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с - электронный ресурс

5. Кузнецов И.Н. Деловое общение. М.: ИНФРА-М, 2013

6. Куликова, Л. В. Коммуникация. Стиль. Интеркультура: прагмалингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению: учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - электронный ресурс

7. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации. М.: Риор : ИНФРА-М, 2011. - 120 с. - электронный ресурс

