



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Лекция по теме 6.

«Конфликтное общение»

Преподаватель: канд. полит. н.,
доцент кафедры политологии и этнополитики
Крицкая А.А.



Содержание:

- 1. Понятие конфликта: классификация и основные виды, функции и структура.
- 2. Понятие межличностного конфликта. Возникновение конфликтных ситуаций, способы разрешения.
- 3. Причины возникновения межличностных конфликтов. Основные факторы конфликтов.
- 4. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликтов между подчиненными.
- 5. Причины возникновения конфликтов между руководителями и подчиненными. Условия бесконфликтного взаимодействия руководителей с подчиненными.





РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Понятие конфликта: классификация и основные виды, функции и структура

Конфликт – это всегда сложный и многоплановый социальный феномен. В нем участвуют самые разные стороны: индивиды, социальные группы, национально-этнические общности, государства и группы стран, объединенные теми или иными целями и интересами.

Конфликт – качество взаимодействия между людьми, выражающееся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей.

Объект конфликта – та ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон.

Предмет конфликта – те противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить посредством противоборства.



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Одним из наиболее широких и очевидных оснований **классификации** конфликтов является разделение их по субъектам или сторонам конфликта. С этой точки зрения все конфликты делятся на:

- Внутриличные
- Межличностные
- Между личностью и группой
- Межгрупповые
- Межгосударственные





РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

К структурным компонентам конфликта относятся:

- Стороны (участники) конфликта – противостоящие стороны, реже конкуренты или соперники, противники.
 - Условия конфликта (обстоятельства или факторы, определяющие характеристики и возможность возникновения конфликта)
- Предмет конфликта. (это может быть конкретный объект, возможность, некое ценностное утверждение.)
 - Действия участников конфликта
 - Исход (результат) конфликта





РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Динамика конфликта:

Предконфликтная ситуация – это возможность конфликта, который не возникает на пустом месте, а вызревает постепенно. Если намеченные противоречия не разрешаются, то развивается открытый конфликт. Каждая сторона начинает открыто защищать свои интересы.

Инцидент – тот случай, который инициирует открытый конфликт. Инцидент следует отличать от повода.

Эскалация – нарастание конфликта, если не удалось найти компромисс. Это самая напряженная стадия, где используются все возможности для победы в противоборстве.

Завершение конфликта по своему характеру может быть: победоносным, компромиссным, пораженческим; мирным, насильственным; конструктивным, деструктивным; полностью завершенным, отложенным на какое-либо время.

Послеконфликтный период – ликвидируются основные виды напряженности, отношения между сторонами окончательно нормализуются и начинают преобладать сотрудничество и доверие.



Скрытая, неявная стадия. Является фундаментом для зарождения конфликта и обнаруживается в неудовлетворенности личности чем-либо – статусом в коллективе, несправедливой зарплатой, невозможностью чем-то обладать, неадекватной оценкой окружающих и т.п.

Стадия напряженности. Конфликт прорывается наружу. Здесь происходит формирование позиций участников конфликта и возможностей снизить конфронтацию или увеличить ее.

Стадия противостояния. Усиливается антагонизм в позициях, в отношениях конфликтующих. Совершаются активные конфликтные действия.

Стадия завершения. Происходит либо полное разрешение конфликта, когда стороны сумели договориться. Либо частичное завершение – конфликт консервируется в определенной стадии и напряженность снижается. Либо происходит полный разрыв отношений конфликтующих и зарождение предпосылок для конфликта на более глубоком уровне



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Причины конфликта

информация,
приемлимая для
одной стороны, и
неприемлимая
для другой



структура —
связана с
существованием
в организации
социальных
групп



поведение —
неприемлимое
для одной из
сторон



отношения —
обычно связаны с
удовлетворением
от
взаимодействия
между сторонами,
либо его
отсутствием



Выделяют конструктивные и деструктивные функции конфликта:

К конструктивным функциям относят:

познавательную (появление конфликта выступает как симптом неблагоприятных отношений и проявления возникших противоречий);

функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);

инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);

перестроечную (конфликт снимает факторы, подтачивающие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участниками).

Деструктивные функции конфликта связаны:

с разрушением существующей совместной деятельности;

с ухудшением или развалом отношений;

с негативным самочувствием участников;

с низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия.



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Понятие межличностного конфликта. Возникновение конфликтных ситуаций, способы разрешения

Межличностный конфликт – это столкновение между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Конфликты этого типа возникают на каждом шагу и по самым разным поводам. Примерами таких конфликтов являются: противоборство между студентами из-за влияния в группе или привлекательной девушки; между пассажирами общественного транспорта. Такие противоборства могут происходить в различных сферах общественной жизни – бытовой, экономической, политической.





Отличительные особенности межличностного конфликта:

1. противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.
2. Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных
3. межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей
4. отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
5. затрагивают интересы окружения



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Виды межличностного общения

По направленности:

горизонтальные
вертикальные смешанные

По форме проявления:

скрытые (плохо
осознаются людьми)
открытые (осознаются)

По значению:

конструктивные
(созидательные)
деструктивные
(разрушительные)

По сфере разрешения:

деловые
лично-эмоциональные

По характеру причин:

объективные
субъективные (плохое
настроение,
самочувствие)

По времени протекания:

ситуативные
продолжительные
(длительные)



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Причины возникновения межличностных конфликтов. Основные факторы конфликтов

Понятие межличностного конфликта имеет ряд особенностей и характерных признаков: присутствие объективных противоречий – они обязательно должны быть значимы для каждого конфликтующего; необходимость преодоления противоречий как средство налаживания взаимоотношений между участниками конфликтной ситуации; активность участников – действия (или их отсутствие), направленные на достижение своих интересов, либо уменьшение противоречий.

Причины межличностных конфликтов весьма разнообразны и зависят от социально-психологического контекста конкретной ситуации, особенностей отдельного индивида, характера отношений между людьми и т.п





Классификация причин может быть представлена таким образом:

Ресурсные – причины, связанные с ограничениями или недостаточностью материальных, людских ресурсов, их количественными и качественными показателями.

Взаимозависимости – выступают в качестве причин конфликтов в ходе реализации отношений, связанных с властью, полномочиями, выполнением общих заданий, эмоциональной привязанностью, в том числе, родственной, сексуальной.

Целевые различия как причины конфликтов проявляются в реальных или мнимых отличиях в целях участников конфликта, которые рассматриваются как угроза для реализации собственных результатов и ожиданий в той или иной ситуации.

Ценностно-мотивационные различия в качестве причины конфликта имеют место при несовместимости подходов к оценке ситуации, поступков других людей и собственных, а также мотивов действий.

Поведенческие – сущность этих причин проявляется в отличиях жизненного опыта участников конфликта, а также манере вести себя в определенной ситуации. Коммуникацион участников конфликта, когда они проявляют свои индивидуальные и персональные (личные) особенности.



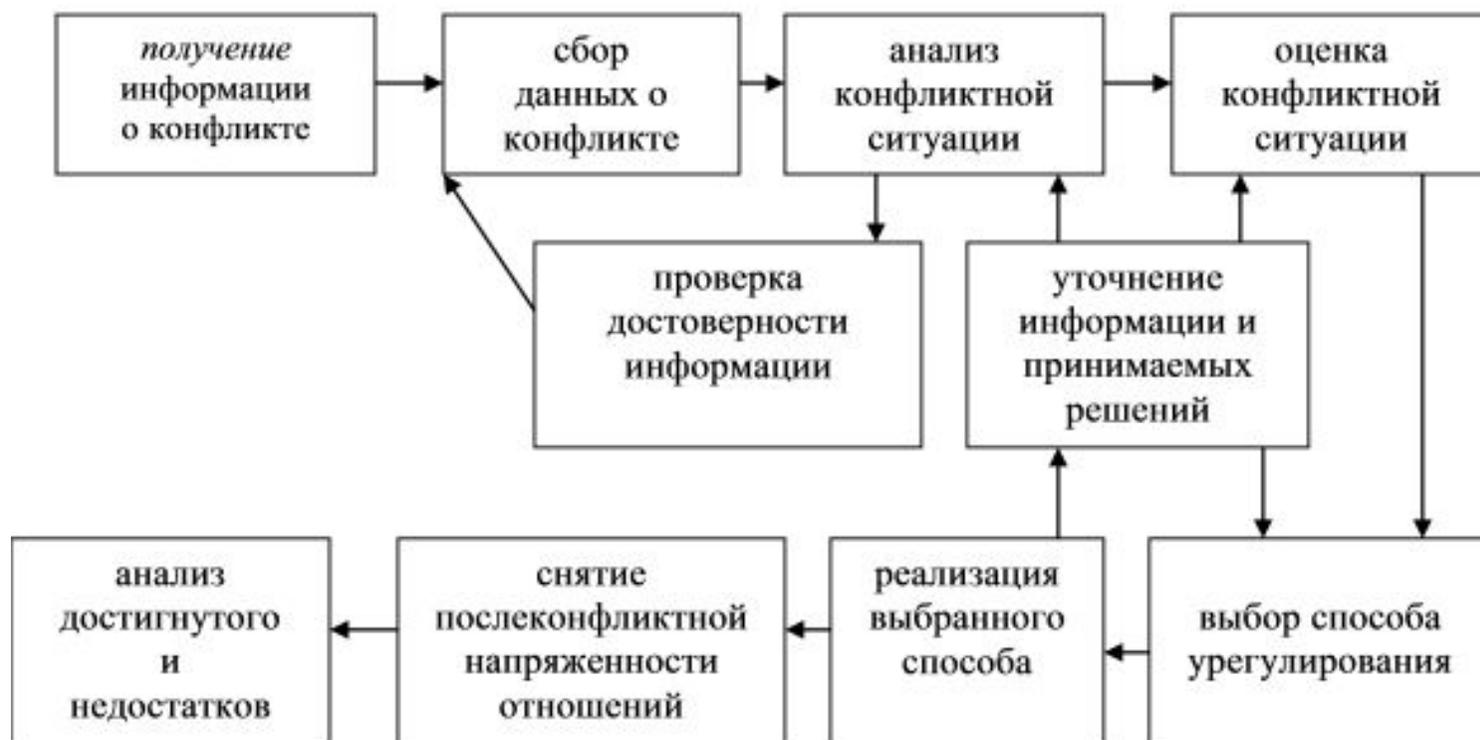
Для руководителя крайне важно, чтобы социально-психологический климат в коллективе оказывал благоприятное воздействие на качество совместной деятельности людей. Условием эффективной деятельности руководителя является его социально-психологическая компетентность. Одной из ее составляющих выступает *конфликтологическая компетентность* (Л. Петровская).

Деятельность руководителя как посредника включает анализ ситуации и урегулирование конфликта. **Анализ конфликтной ситуации** состоит в следующем: получение информации о конфликте; сбор данных о нем; анализ полученной информации; проверка ее достоверности; оценка конфликтной ситуации. **Процесс урегулирования** включает выбор способа урегулирования конфликта, типа медиаторства, реализацию выбранного способа, уточнение информации и принимаемых решений, снятие послеконфликтного напряжения в отношениях оппонентов, анализ опыта урегулирования конфликта.





Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными





РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Причины возникновения конфликтов между руководителями и подчиненными. Условия бесконфликтного взаимодействия руководителей с подчиненными

Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный»

Субординационный характер отношений

Деятельность в системе
«человек — человек»
конфликтогенна по своей
природе

Недостаточная
обеспеченность по
объективным условиям
управленческих решений
всем необходимым для их
реализации

Разбалансированность
рабочего места

Частота
возникновения
конфликтов по
вертикали связана с
интенсивностью
совместной
деятельности
оппонентов

Большая часть конфликтов
по вертикали
детерминирована предметно-
деятельностным
содержанием
межличностных отношений

Рассогласованность
связей между рабочими
местами в организации



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Для **бесконфликтного** взаимодействия руководителя и подчиненных используются следующие способы и условия:

- происходит стимулирование к добросовестному выполнению своих обязанностей (в основном материальное);
- проводится совместный отдых для снятия психологической напряженности в коллективе;
- при возникновении важных проблем, сотрудники информируются руководителем, если возможно, оказывается помощь при их решении;
- происходит поощрение инициативы, которая способствует эффективной деятельности организации;
- если руководитель ставит перед подчиненными какую-то задачу, то обеспечивает необходимыми средствами для ее выполнения;
- руководитель не ставит перед подчиненными задачи, которые не соответствуют их возможностям;
- оценка результатов деятельности подчиненного дается только после достаточного изучения итогов;
- разговор по поводу критики начинается с положительных аспектов деятельности;
- если руководитель допустил ошибки, то старается не винить в этом подчиненных (по возможности).



РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Спасибо за внимание!