

Конфликты в коллективе

Сидорук Данил Вадимович

6 апреля 2023 г.

Содержание

1	Реферат по дисциплине «этика делового общения», тема: «конфликты в коллективе»	2
1.1	Введение	2
1.2	Понятие конфликта, его типы и структура	2
1.2.1	Последствия конфликтов	2
1.3	Способы разрешения конфликтов	3
1.3.1	Прямые, или открытые, пути разрешения конфликтов	3
1.3.2	Косвенные, или скрытые, пути разрешения конфликтов	4
1.4	Список использованной литературы	4

1 Реферат по дисциплине «этика делового общения», тема: «конфликты в коллективе»

1.1 Введение

Проблема исследования конфликтов **является междисциплинарной и весьма актуальной в настоящее время**, как для ученых, так и для практических психологов, социологов, руководителей любого ранга. Причина заключается в том, что **конфликты возникают постоянно практически во всех сферах человеческой жизни**. Несмотря на многочисленные исследования по вопросам возникновения, функционирования, разрешения конфликтов, попытки классификации конфликтов по различным основаниям, **общепринятой теории конфликтов, объясняющей их природу, влияние на развитие личности, коллектива, общества, нет**.

Учение о конфликтах **берет свое начало в трудах древнегреческих ученых** — основоположников этики — **Сократа, Платона, Гераклита**, находит развитие в учении о противоречиях и борьбе противоположностей **Г. Гегеля**. Впервые попытка рассмотреть конфликт как системное и необходимое явление культуры в целом предпринята **Г. Зиммелем**, который писал о непрерывной изменчивости культурных явлений и стилей, о противоречии, результатом которого является зримое вытеснение старых форм новыми. Дальнейшие подходы рассматривали понятие социального конфликта как **борьбы за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы**, в ходе которой оппоненты **нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников**.

1.2 Понятие конфликта, его типы и структура

Определение 1 Конфликт — *это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций*

Причины возникновения конфликта в деловом общении:

1. **Условия** трудового процесса
2. Психологические **особенности человеческих взаимоотношений**
3. **Корпоративная культура**, деловая этика и традиции данного трудового коллектива

В деловой среде конфликты разделяют на **конфликты по горизонтали** и на **конфликты по вертикали**:

1. **Конфликт по горизонтали** возникает между рядовыми сотрудниками одной организации, которые не находятся в подчинении друг другу
2. **Конфликт по вертикали** возникает между людьми, находящимися в подчинении друг к другу

1.2.1 Последствия конфликтов

Негативные последствия конфликтов:

1. Физическая и духовная усталость
2. Ухудшение взаимоотношений
3. Снижение функциональности

Позитивные последствия конфликтов:

1. Конфликт является источником развития
2. Дает возможность сформулировать и осознать проблему, выявить трудности
3. Конфликт помогает найти новые пути решения
4. Учит формам общения, умению налаживать отношения
5. Оказывает содействие личностному, профессиональному росту и развивает волевую саморегуляцию
6. Конфликт — это возможность разрядки напряжения, «оздоровления» отношений

1.3 Способы разрешения конфликтов

Разрешение конфликта связано с изменением конфликтной ситуации, а **способы разрешения** — со способами изменения конфликтной ситуации.

Важно помнить, что:

1. Неразрешенный конфликт **порождает новые конфликтные ситуации** с новыми оппонентами
2. Между оппонентами **возникает и укрепляется чувство неприязни**, они превращаются в противников

Ученые выделяют два основных типа методов решения конфликтов: **прямые** (открытые) и **косвенные** (скрытые).

1.3.1 Прямые, или открытые, пути разрешения конфликтов

1. **Директивный — настойчивое утверждение своей точки зрения.** Этот метод не самый эффективный, но зато именно к нему и прибегает большинство людей.

Он используется лишь в следующих случаях:

- (a) Вы обладаете несомненной властью и авторитетом, а предлагаемое решение — наилучшее
 - (b) Вы чувствуете, что нет выбора и вам нечего терять
 - i. У вас достаточно полномочий, чтобы принять необходимое, но непопулярное решение
 - ii. Если взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль
2. **Сотрудничество - находится наиболее приемлемое для конфликтующих сторон решение, а оппоненты превращаются в партнеров.** Это один из самых сложных путей, но самых эффективных.

Он используется в следующих случаях:

- (a) Существуют длительные и прочные отношения между сторонами конфликта
 - (b) Имеется общая точка зрения на конфликт
3. **Игнорирование конфликта.** Такой путь вовсе не означает вашего поражения. Вы просто **сглаживаете атмосферу, не пытаетесь отстаивать свои интересы, выжидаете более благоприятного момента, чтобы решить свою проблему**

Он используется в следующих случаях:

- (a) Источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с более важными задачами
 - (b) Слишком велика напряженность, и необходимо время, чтобы восстановить спокойствие
 - (c) Нужно изучить конфликтную ситуацию, а не принять немедленно решение
 - (d) Нет возможности или желания решить конфликт в свою пользу
 - (e) Открытое обсуждение конфликта может ухудшить ситуацию
 - (f) Подчиненные сами урегулируют конфликт
4. **Компромисс — перестройка собственного поведения и уступки с учетом точки зрения подчиненных.** Очень важно разграничить с сотрудничеством. Этот метод близок, но предполагает более поверхностный уровень. Вы идете на взаимные уступки, но для вас они не имеют принципиального значения, а для противоположной стороны — это важно

Он используется в следующих случаях:

- (a) Возможно временное решение, которое впоследствии может быть отменено
- (b) Удовлетворение желания партнера имеет не слишком большое значение для вас
- (c) Обе конфликтующие стороны имеют одинаково убедительные аргументы

1.3.2 Косвенные, или скрытые, пути разрешения конфликтов

Помимо прямых, открытых методов разрешения конфликта существуют, может быть, **менее заметные, но не менее эффективные скрытые**, косвенные методы носят характер **опосредованных скрытых воздействий**

Как **наиболее эффективные** специалисты выделяют:

1. **Принцип выхода чувств.** Если человеку дать возможность беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, то постепенно они сменяются положительными и снимают напряжение в коллективе. Смех, шутка вызывают тот же эффект. Смех пробуждает чувство собственного достоинства, снимает агрессию и заменяет ее интеллектуальным превосходством.
2. **Принцип эмоционального возмещения.** Человек, который к вам обращается с жалобами, должен рассматриваться как **страдающее лицо**. Даже если вам совершенно ясно, что пострадавшим является не он, а именно его недруг. Однако внутреннее ощущение ситуации у вашего собеседника именно его выставляет страдальцем. И чем больше он не прав, тем активнее выгораживает себя перед собственной совестью и выставляет в качестве мученика и жертвы. То, что вы считаетесь с его оскорбленными чувствами, вы тем самым эмоционально подбадриваете своего собеседника.
3. **Принцип обнаженной агрессии.** Посредник намеренно предоставляет конфликтным сторонам возможность выразить свою неприязнь друг к другу. Прямая форма обнажения агрессии реализуется следующим образом: в кабинете посредник побуждает партнеров конфликта ссориться в его присутствии. Дав им выговориться, посредник не отпускает их, а продолжает работу. Он **предлагает каждому из них, прежде чем ответить оппоненту, повторить его последнюю реплику**. Это дает ему право высказаться. **Обычно при этом обнаруживается, что ссорящиеся не в состоянии правильно воспроизвести реплики друг друга, поскольку каждый слышит в основном себя, а обидчику приписывает слова, которые в действительности не были произнесены.** Фиксируя внимание на этом факте, посредник **принуждает их к добросовестному слушанию друг друга**. Непривычность такой ситуации уменьшает накал страстей и способствует росту самокритичности.

1.4 Список использованной литературы

1. Зиммель Г., Конфликт современной культуры. Избранное. Т.1.Философия культуры / Г. Зиммель. М.: Юрист, 1996
2. Хасан Б.И., Конструктивная психология конфликта. СПб.: Питер, 2003
3. Кочерина Н.И., Этика деловых отношений и предупреждение конфликтов / Н.И. Кочерина // Труд и социальные отношения. 2010. №10. С. 20-24
4. Шеламова, Г. М, Деловая культура и психология общения / Г. М, Шеламова. – М. : Издательский центр «Академия», 2009. – 192 с. – ISBN 978-5-7695-6466-6.