

**УПРАВЛЕНИЕ
КОНФЛИКТАМИ И
ДЕЛОВЫЕ
ПЕРЕГОВОРЫ**

Управление конфликтами и деловые переговоры

Литература по курсу:

1. Конспект лекций
2. Н.В.Гришина. Психология конфликта. 2003
3. Р.Фишер, У.Юри Путь к согласию
4. Р.Фишер, Д.Эртель Подготовка к переговорам
5. Фридрих Глазл Конфликт-менеджмент

ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОНФЛИКТА

КОНФЛИКТ - это борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон является не только достижение желаемого, но также и нанесения ущерба или устранение соперника.

Л.Козер

Определение социального конфликта

Социальный конфликт является обоюдным действием сторон (отдельных лиц, групп, организаций и т.д.) при котором по меньшей мере один участник интерпретирует различие сторон в представлениях и чувствах о происходящем как причинение ему ущерба другим участником.

Ф Глазл

Внутриличностный конфликт

- Внутриличностный конфликт – выраженное негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения.

Организационно-управленческие причины конфликтов в организации

организационно- структурные

функционально-организационные

ситуативно-управленческие (ошибки в управлении и распределении власти)

лично-функциональные (неполное профессиональное, нравственное или личностное соответствие работников требованиям должности)

Социально-психологические причины конфликтов

Потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации

Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

Различие в способах оценки результатов деятельности

Психологическая несовместимость

Напряженные межличностные отношения

Личностные причины конфликтов

Оценка поведения другого как недопустимого

Низкая конфликтоустойчивость
(стрессоустойчивость)

Неразвитая способность к эмпатии,
сопереживанию и сочувствию по отношению к
другому

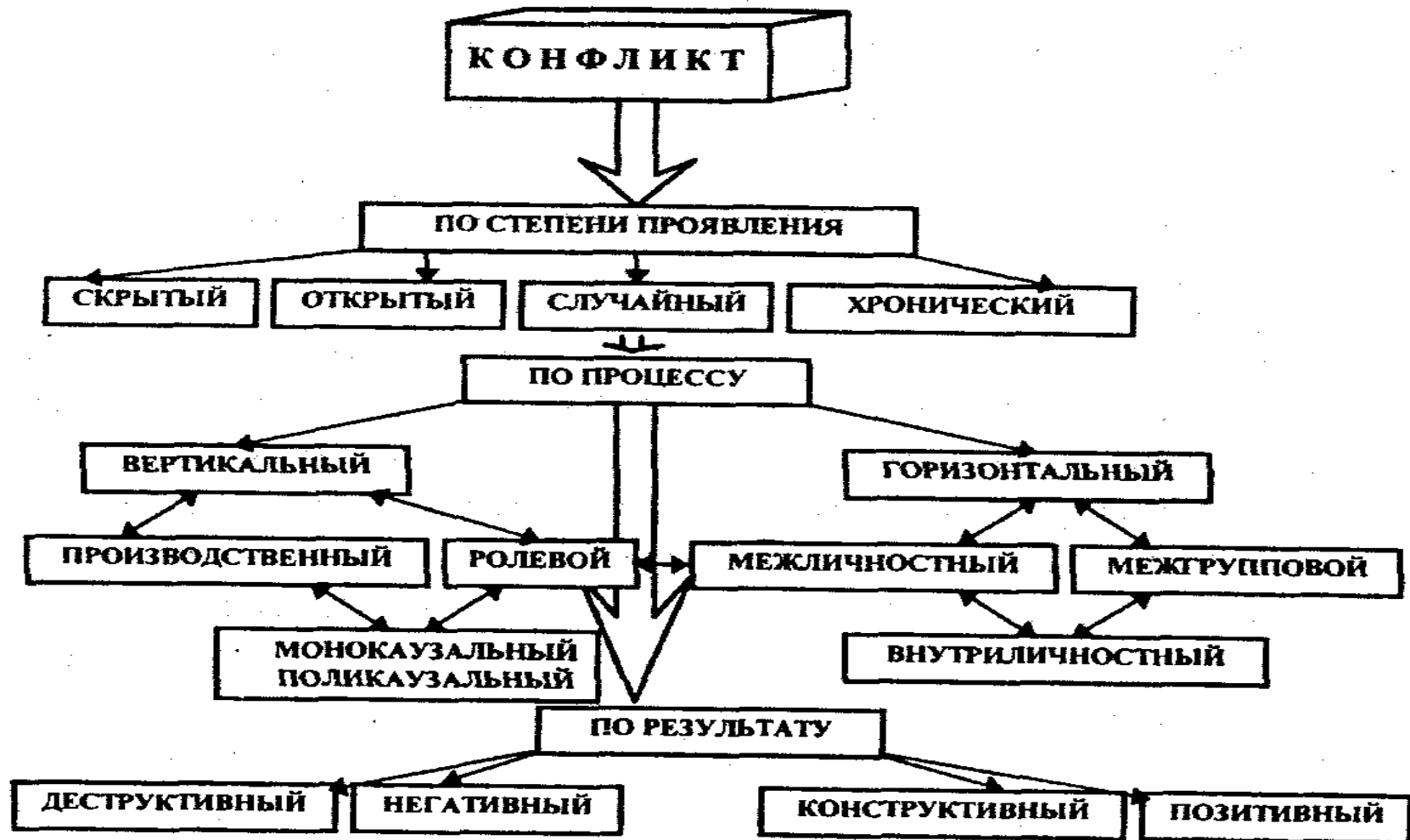
Завышенный уровень притязания

Особенности темперамента и характера

Функции конфликта



Виды конфликтов



ПРИЗНАКИ КОНФЛИКТА

- Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений (наличие противоречия). Такие мотивы и суждения – необходимое условие конфликта.
- Конфликт – всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, физического, психологического).
- Противодействие может протекать в трех сферах – общении, поведении, деятельности.

Наблюдаемые со стороны признаки конфликта

- — словесное несогласие;
- — отсутствие открытого и доверительного общения;
- — сохраняющееся разделение во времени или пространстве;
- — сплетничанье о противнике;
- — негативные образы или фантазии о противнике;
- — подозрительность и недоверчивость по отношению к другому.

Ситуационный подход

- Изучает конфликт как несовместимость действий (наблюдаемое поведение)
Автор – М.Дойч
- Предмет изучения – внешне наблюдаемые конфликты и их поведенческие проявления
- Конфликт – следствие объективного столкновения интересов сторон

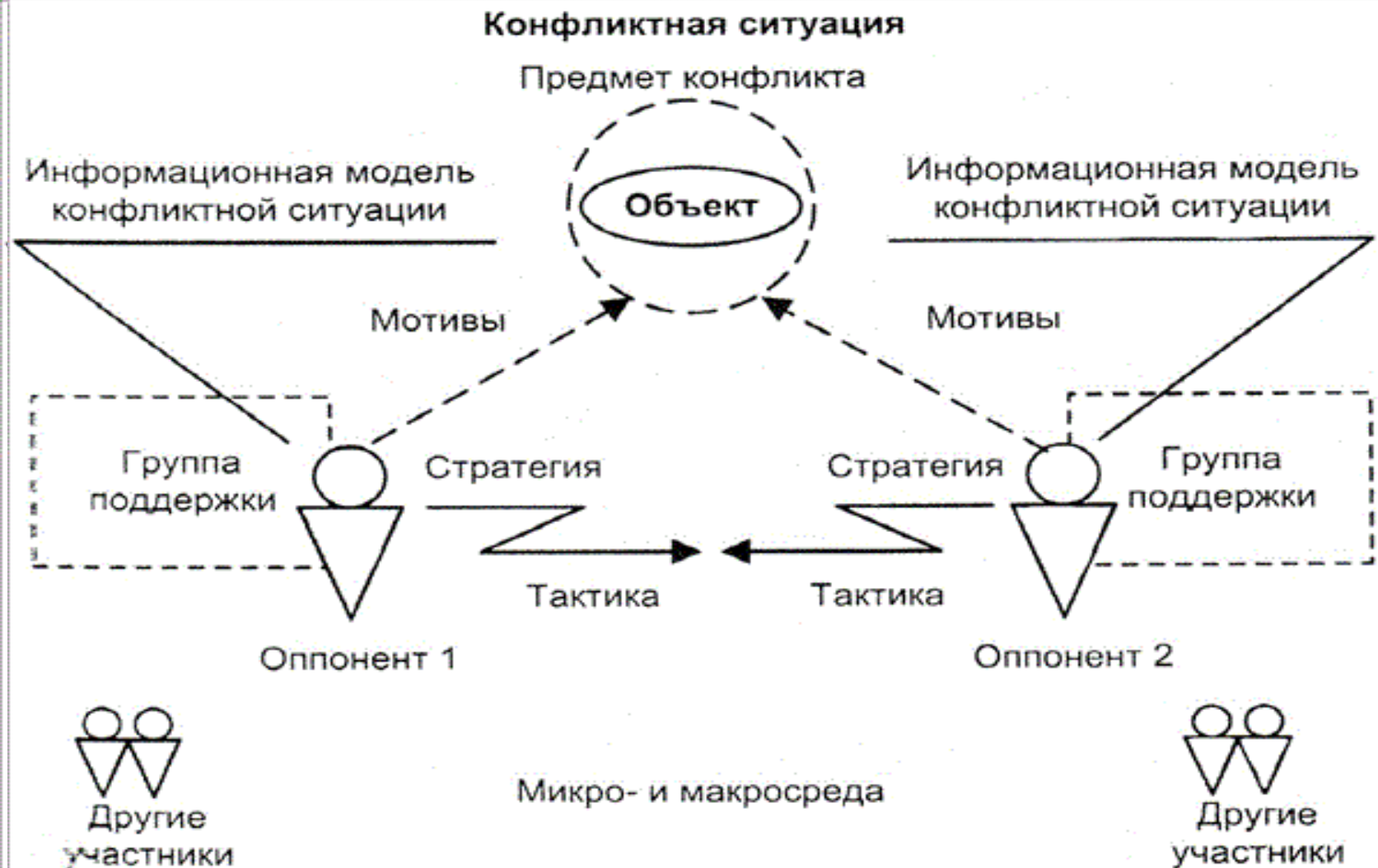
Ситуационный подход к исследованию конфликтов

- Ситуация – часть объективного мира, в условиях и под воздействием которого человек осуществляет свою деятельность.
- Основным элементом в структуре ситуации является субъективный образ.
- Ситуация - единство объективного и субъективного

Конфликтная ситуация и инцидент

- **КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ** - это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств для их достижения, несовпадение интересов, желаний.
- **ИНЦИДЕНТ** - это действие или совокупность действий участников конфликта, провоцирующие резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними.

Структура конфликта



СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

Объективное содержание:

1. Участники – основные оппоненты
 - группы поддержки
 - другие участники (подстрекатель, организатор)
2. Предмет конфликта – объективно существующая проблема
3. Объект (неделимый)
 - материальная ценность (ресурс)
 - социальная ценность (власть)
 - духовная ценность (идея, принцип, норма)
4. Микро- и макросреда (условия)

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

Субъективное значение

- Мотивы сторон – это побуждения к вступлению в конфликт. Цели. Позиция участников.
- КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ
- Восприятие конфликтной ситуации ее участниками.

Влияние конкуренции и кооперации на процесс коммуникации

Кооперация

Открытая коммуникация, честный обмен информацией, участники удовлетворяют взаимную заинтересованность быть информированными

Конкуренция

Соккрытие информации. Одностороннее использование информации как ресурса влияния

Влияние конкуренции и кооперации на восприятие

Кооперция	Конкуренция
<p>Усиливает восприимчивость участников к сходству и общности интересов, стимулирует схождение их представлений и снижает тенденцию к подчеркиванию различий. Усиливается способность воспринимать другую точку зрения</p>	<p>Усиливается восприимчивость к различиям и опасности, идущей от других, минимизируется сходство с ними. Возникает чувство полной оппозиции "Ты - плохой - я хороший".</p>

Влияние конкуренции и кооперации на установки по отношению друг к другу

Кооперация	Конкуренция
<p>Усиливаются доверительные, дружеские установки, желание помогать другим, взаимное принятие и ожидание быть принятым</p>	<p>Усиливается подозрительное, враждебное отношение, готовность негативно реагировать на просьбы и потребности других, возникает взаимное отвержение и ожидание быть отвергнутым.</p>

Влияние конкуренции и кооперации на ориентацию на задачу

Кооперация

- Стимулируются тенденции участников подходить к решению общей задачи с использованием индивидуальных возможностей и взаимозаменяемость.
- Способствует координации усилий, общему использованию ресурсов, в результате продуктивность растет.

Конкуренция

- Разделение ресурсов и труда
- Нарушение координации ведет к уменьшению продуктивности

Влияние конкуренции и кооперации на ориентацию на задачу

Кооперация

- Конфликт определяется как общая проблема, которая может быть решена совместными усилиями, с учетом признаваемых законными интересами обеих сторон.
- Масштаб конфликтных интересов ограничивается. Влияние ограничивается процессом убеждения.

Конкуренция

- Конфликт понимается как навязывание другой стороне своей точки зрения
- Увеличение масштаба конфликтных проблем. Для влияния используется тактика насилия, обмана и угроз.

Влияние конкуренции и кооперации на ориентацию на задачу

Кооперация

Целью становится усиление общей мощи и ресурсов.

Конкуренция

Целью становится усиление собственной мощи и ослабление другой стороны