

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/8679>

**Тип работы:** Контрольная работа

**Предмет:** Организационное поведение

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1 Понятие и типы конфликтов 4

1.1 Понятие конфликта 4

2 Конфликты и пути их разрешения. Управление конфликтами в организации 9

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 17

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 18

ВВЕДЕНИЕ

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

Актуальность темы исследования. Несомненно, в жизни каждого человека был момент, когда он хотел избежать противостояния и задавал себе вопрос, как разрешить конфликт. Но бывают и обстоятельства, когда есть желание достойно выйти из сложной конфликтной ситуации, сохранив при этом отношения. Некоторые же люди сталкиваются с необходимостью обострения конфликта с целью его окончательного разрешения. В любом случае, перед каждым из нас вставал вопрос, как разрешить конфликт или каким образом избежать его. Управление конфликтами - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта. Существует достаточно много методов управления конфликтами.

Цель исследования - рассмотреть и проанализировать конфликты и пути их разрешения.

Задачи исследования:

- 1) изучить понятие и типы конфликтов;
- 2) проанализировать пути решения конфликтов.

Предмет исследования - конфликт, объект - пути его решения.

По структуре работа состоит из введения, двух глав основного текста, заключения и списка использованной литературы.

1 Понятие и типы конфликтов

1.1 Понятие конфликта

Конфликт и человек - два неразделимых понятия, которые не могут существовать отдельно друг от друга. Возникающие разногласия оказывают влияние как на жизнь отдельного индивидуума, так и на мировое сообщество в целом. Все зависит от масштаба конфликта и от сторон, вовлеченных во взаимодействие. Поэтому ученые давно исследуют особенности этого процесса, выявляя его причины и разрабатывая новые классификации.

Слово «конфликт» имеет латинские корни и означает столкновение чего-либо: сил, целей, позиций, взглядов, мнений, сторон субъектов взаимодействия. Определений этой категории существует множество, но для того чтобы ближе подобраться к раскрытию его сущности, стоит понять, что в основе любого конфликта всегда лежит противоречие.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т.д. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения,

конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер.

Любой конфликт имеет следующие критерии, которые наиболее полно раскрывают его сущность:

- Конфликтующие стороны имеют определенную взаимосвязь, активность одной личности, вызывает ответную активность второй, результатом чего является взаимодействие сторон.
- Осознание возникшего конфликта, оценка действий второй стороны как враждебных.
- Определение стратегии поведения. Это может быть как поиск компромисса, так и усиление вражды.

Любой конфликт не может возникнуть безосновательно, в основе каждого разногласия имеются определенные причины. Они делятся на три больших группы:

- Объективные причины, которые в свою очередь базируются на: столкновении интересов людей (материальных или духовных), на различии в имеющихся целях и задачах, на способах достижения целей, на неудовлетворительных коммуникациях (нарушения в передаче информации). В действительности объективных причин конфликтов существует множество, они настолько разнообразны, что создать их строгую и единую классификацию не представляется возможным.
- Социально-психологические причины. Они основываются на: неблагоприятном психологическом и социальном климате в группе, на трудностях при адаптации в коллективе, на двойных стандартах (разнообразная трактовка общепринятых норм), на респондентной агрессии. Также причины могут крыться в конфликте поколений, из-за наличия в коллективе деструктивного лидера и из-за желания установить личностный контроль над определенной территорией.
- Личностные причины кроются в особенностях протекания умственных процессов, либо в особенностях личности в целом. В психологии есть даже понятие «конфликтной личности», которое может включать такие характеристики, как: стремление к превосходству, чрезмерную принципиальность, предрасположенность к депрессии и др.

Если раскрывать сущность конфликта, через стадии его протекания, то схема конфликта выглядит следующим образом:

Латентная стадия → Открытая стадия → Завершающая стадия ↓ ↑ ↓

Начальная фаза → Фаза подъема → Фаза спада (пик конфликта)

## 1.2 Типология и виды конфликтов

Современный человек не понаслышке знает слово «конфликт». Каждый день у нас то и дело возникают конфликтные ситуации - на улице с прохожими, сбивающими нас с ног, в общественном транспорте с невежливым подростком, не уступившим место, на работе с завистливым коллегой или грубым начальником, дома, с неугомонными детьми и т.д.

Однако бывает и так, что небольшая доля конфликтности может быть даже полезна. В некоторых ситуациях он поможет выявить различные точки зрения, приведет к новым решениям в выполнении проектов. Уже, исходя из этого, можно сделать вывод – конфликты бывают разными и поэтому ученые разделили их на четыре основных вида.

Рассматривая типы конфликтов, можно выделить следующие:

- истинные, которые зарождаются «здесь и сейчас», искусственно не преувеличиваются; символические, причины и обстоятельства, которых можно легко подвергнуть трансформации; сдвинутые, при которых истинная причина завуалирована, а конфликт маскируется иными обстоятельствами;
- ложные, при которых нет объективных причин для появления разногласий;
- латентные, характеризуются отсутствием конфликта, из-за ряда причин, но если бы их не было, то он бы произошел;
- неверно приписанные, то есть те, которые произошли не по вине обвиняемой стороны (например, родители ругают ребенка за выполненное поручение, данное ими самими).

Классификация видов конфликтов. Классификация конфликтов основывается на определенных признаках. В качестве базовых принято считать:

- Воздействие возникшего противоречия на группу или организацию.

- Содержание конфликта.

- Характеристики его участников.

Виды конфликтов:

- Внутрилиchnостный конфликт

- Межличностный конфликт

- Межгрупповой

- Между личностью и группой

Внутренний конфликт.

Наиболее распространенной формой внутреннего конфликта является ролевой конфликт. В этом виде конфликта разные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Это может быть как конфликт внутри себя самого (например, если я хороший семьянин, я должен проводить вечера дома, со своей семьей, однако должность руководителя может обязывать к задержкам на работе). Или же с влиянием посторонних, но приводящий к личному внутреннему конфликту. Например, когда одному человеку дают различные по направлению задания на выполнение в одно и то же время.

Причиной такого конфликта может являться перегрузка или недогрузка на работе. Ученые говорят, что внутрилиchnостный конфликт непосредственно связан с неудовлетворенностью работой и малой уверенностью в себе.

Межличностный конфликт.

Самый распространенный вид конфликта. Именно с ним мы встречаемся каждый день. Борьба за «место под Солнцем». Каждый считает, что именно он должен занять лучшее место, лучшую должность, иметь лучшее оборудование. Так же межличностный конфликт может выражаться, как столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера. Обычно взгляды таких людей полностью различны.

Конфликт между личностью и группой.

Все общество делится на группы. Свои подгруппы есть в каждой организации (школа, институт, работа, курсы, молодежные движение). В каждой такой подгруппе установлены свои каноны общения и когда появляется новая личность, несущая свои правила – возникает конфликт. Другой не менее распространенный конфликт этого вида — конфликт руководителя и группы.

Межгрупповой конфликт.

Данный вид конфликта схож с предыдущим, однако отличие в том, что в этом случае конфликтует не один человек с группой людей, а группа против группы. К этой категории относятся конфликты между болельщиками разных команд, между семьями, между предприятиями с одной профессиональной направленностью.

Если рассматривать конфликты, возникшие по признаку воздействия на функционирование группы, то можно отметить следующие их виды:

- конструктивные, завершением которых является принятие взвешенных решений и дальнейшее продуктивное развитие взаимоотношений;

- деструктивные, которые не могут завершиться принятием разумного решения, на основе которого могло бы быть выстроено эффективное взаимодействие.

Конфликты в зависимости от их содержания могут быть:

- предметные, в них четко прослеживаются требования, противоречия вызваны их неисполнением;

- беспредметные, когда цель конфликта заключается не в разрешении противоречий, а в выплеске негативных эмоций и накопившихся обид.

Поняв истинные причины возникших разногласий, зная их основные виды, можно легче найти пути выхода из возникшей ситуации. Выбор способа разрешения вопроса будет зависеть от множества факторов, в том числе и от содержания конфликта, от его участников и от того, какое воздействие он оказал на вступившие во взаимодействие стороны. Ведь не зря З. Фрейд утверждал, что признание проблемы является половиной успеха в ее разрешении.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андруник А. П. Конфликтология: практикум. — Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2013 . - 168 с.

2. Венгер А.Л. (ред.) Психология третьего тысячелетия. Дубна: 2014. - 334 с.

3. Голенков А.В. (ред.) Материалы IV съезда психиатров, наркологов, психотерапевтов, медицинских

психологов Чувашии. - Научное издание. Чебоксары, 2010. – 376 с.

4. Зеленков М.Ю. Конфликтология. Учебник. — М.: Дашков и К°, 2013. — 324 с.

5. Виды конфликтов, причины и виды разрешения конфликтов. - <http://nlp-system.com/vidy-konfliktov-prichiny-i-vidy-razresheniya-konfliktov.php>

6. Виды и сущность конфликтов. - <http://gopsy.ru/otnosheniya/ssory/konflikty/klassifikacija-konfliktov.html>

7. Конфликты и пути их разрешения. - <http://azps.ru/articles/soc/soc127.html>

8. Конфликты на предприятии: разрешить и предупредить. -

<http://gopsy.ru/otnosheniya/ssory/konflikty/konflikty-na-predpriyatii.html>

9. Методы разрешения конфликтов. - <http://yverennost.com/metodyi-razresheniya-konfliktov.html>

10. Социально-психологические конфликты в организации и методы их разрешения. -

<http://www.ieau.ru/nauka-v-ieau/nauchnye-trudy-ieau/finansovye-problemy-ozdorovleniya-ekonomiki-gosudarstva-i-predpriyatij-v-rynochnyh-usloviyah/socialno-psihologicheskie-konflikty-v-organizacii-i-metody-ih-razresheniya/>

11. Способы решения конфликтов. - <http://www.grc-eka.ru/love/sposoby-razresheniya-konfliktov-2.html>

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/8679>