

# Rīgas Stila un modes profesionālā vidusskola

## Metodiskais materiāls «Konflikti un to risināšana darba vidē»

Jānis Ozoliņš (saskarsmes psiholoģijas skolotājs)

Rīga  
2016

# Kāpēc cilvēki iesaistās konfliktos?

- R. Dārendorfs: "Konflikti ir cīņa par varu, prestižu, prestižiem statusiem".
- P. Sorokins: " Cilvēkus konfliktēt virza viņu neapmierinātās vajadzības".

# Kas ir konflikts?

- Konflikts ir reāla cīņa starp oponentiem neatkarīgi no tā, kādi līdzekļi tiek izmantoti. (A.Gidenss)
- Konflikts ir divu pušu interešu sadursme, kurā vienas puses interešu īstenošana reāli (vai tikai šķietami) izslēdz otras puses interešu īstenošanu.

# Konfliktu klasifikācija

<b>Pamatklasifikācijas</b>	<b>Konfliktu veidi</b>	<b>Raksturojums</b>	
<b>Pēc sfērām, kurās izpaužas konflikts</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Ekonomiskās</b></li><li>- <b>Ideoloģiskās</b></li><li>- <b>Sociāli – sadzīviskās</b></li><li>- <b>Ģimenes - sadzīviskās</b></li></ul>	<p><b>Pamatā ir ekonomiskās pretrunas</b></p> <p><b>Pamatā ir uzskatu pretrunas</b></p> <p><b>Pamatā ir pretrunas sociālajā sfērā</b></p> <p><b>Pamatā ir pretrunas ģimenes attiecībās</b></p>	

# Konfliktu klasifikācija

<b>Pamatklasifikācijas</b>	<b>Konfliktu veidi</b>	<b>Raksturojums</b>
<b>Pēc ilguma un sasprindzinājuma pakāpes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Vētraini, ātri tekoši konflikti</b></li> <li>- <b>Asi un ilgstoši konflikti</b></li> <li>- <b>Maz izteikti un lēni tekoši konflikti</b></li> <li>- <b>Maz izteikti un ātri tekoši</b></li></ul>	<p><b>Rodas pamatā individuāli psiholoģiskajām personības īpatnībām, atšķiras ar agresivitāti un izteiktu naidīgumu</b></p> <p><b>Rodas dziļu pretrunu rezultātā</b></p> <p><b>Saistīti ar ne ļoti asām pretrunām, vai ja ir pasīva viena no konfliktējošām pusēm</b></p> <p><b>Saistīti ar virspusējiem cēloņiem, tiem ir epizodisks raksturs</b></p>

# Konfliktu klasifikācija

Pamatklasifikācijas	Konfliktu veidi	Raksturojums
<b>Pēc subjektu un konflikta savstarpējām attiecībām</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Iekšējie personības konflikti</li><li>- Starppersonu konflikti</li><li>- Konflikts “personība–grupa”</li><li>- Starpgrupu konflikti</li></ul>	<p>Saistīti ar personības pretrunīgām motīvu plūsmām</p> <p>Konflikta subjekti ir divas personības</p> <p>Konflikta subjekti: no vienas puses personība, bet no otras ir grupa (mikrogrupa)</p> <p>Par konflikta subjektiem kļūst mazas sociālās grupas vai mikrogrupas</p>

# Konfliktu klasifikācija

Pamatklasifikācijas	Konfliktu veidi	Raksturojums
<b>Pēc subjektu un konflikta savstarpējām attiecībām</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Iekšējie personības konflikti</li><li>- Starppersonu konflikti</li><li>- Konflikts “personība–grupa”</li><li>- Starpgrupu konflikti</li></ul>	<p>Saistīti ar personības pretrunīgām motīvu plūsmām</p> <p>Konflikta subjekti ir divas personības</p> <p>Konflikta subjekti: no vienas puses personība, bet no otras ir grupa (mikrogrupa)</p> <p>Par konflikta subjektiem kļūst mazas sociālās grupas vai mikrogrupas</p>

# Konfliktu klasifikācija

Pamatklasifikācijas	Konfliktu veidi	Raksturojums	
<b>Pēc sociālajām sekām</b>	<b>- Konstruktīvie konflikti</b>  <b>- Destruktīvie konflikti</b>	<b>Tādu konfliktu pamatā ir objektīvas pretrunas. Tie rosina organizācijas vai citas sociālas sistēmas attīstību</b> <b>Tādu konfliktu pamatā parasti ir subjektīvi iemesli. Tie rada sociālu spriedzi un noved pie sociālās sistēmas sabrukuma</b>	

# Saskarsmes barjeras, kas var veicināt konfliktus:

- Valodas
- Loģiskā – nav pieņemama rīcība
- Izvairīšanās
- Stereotipizācija
  - vecums
  - izskats
  - izglītība
  - sociālais stāvoklis
  - relīģiskā piederība
- Projekcija
- Pirmais iespaids

# Kas konfliktā ir negatīvs?

- Bojājas cilvēku attiecības
  - Pasliktinās gaisotne kolektīvā
  - Tiek kavēts darbs
  - Pasliktinās darba izpilde
  - Konflikts rada stresu un veselības problēmas
  - Pazūd uzticēšanās darba kolēģiem
- Konflikts var samilzt un kļūt neatrisināms

# Kas konfliktā ir pozitīvs?

- Atklāj problēmas
- Daļa problēmu tiek atrisinātas
- Konfliktos cilvēki iepazīst sevi un citus
- Rodas jaunas idejas
- Saliedējas grupas
- Dzimst jauni līderi

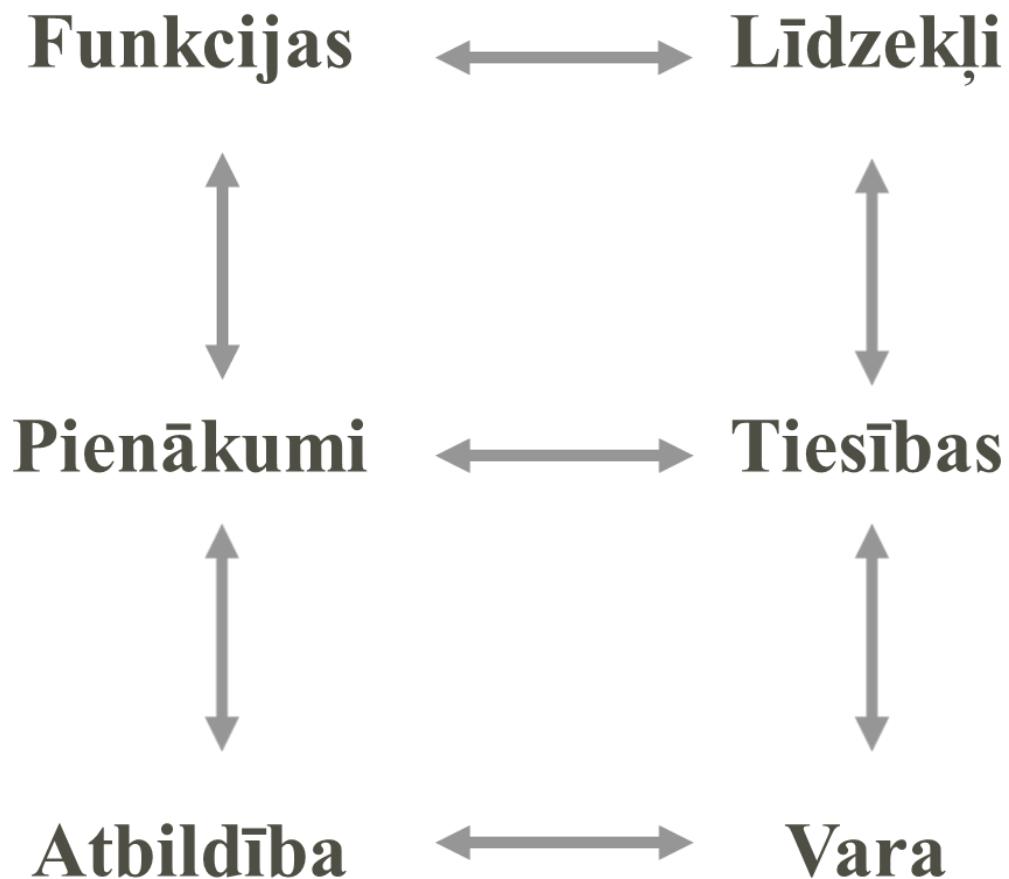
**Nosauciet visbiežākos  
konfliktu cēloņus  
darba vietā**

# Konfliktu cēloņi -organizacionālie

Objektīvās konflikta situācijas (rodas organizācijās neatkarīgi no cilvēku subjektīvajām vēlmēm) rada:

- Nesabalansētas darba vietas.
- Pārāk daudz priekšnieku.
- Pārāk daudz padoto.
- Darbinieku neatbilstība amatam.
- Neformālās grupas un līderi.
- Resursu sadale.

## Darba vietas struktūra :



# Konfliktus izraisošie darba faktori :

- Neskaidri vai mainīgi organizācijas mērķi.
- Neskaidras vai mainīgas vadības līnijas.
- Organizācijas attīstības mērķu (plānu) atšķirība no to izpildes.
- Neefektīvs darba procesu un procedūru izkārtojums (daudz saskares punktu).
- Problēmas organizācijas vadīšanā.

# Konfliktu personiskie faktori:

- Napatika, antipātijas pret citu personu.
- Atšķirīgi priekšstati par otras puses mērķiem.
- Neuzticēšanās un/vai izvairīgums.
- Varas vajadzība (es būšu noteicējs)
- Vajadzība piesaistīt uzmanību
- Bailes no neveiksmes (aizsardzība, trauksme, atbildība)

# Konfliktu struktūra

1. Konflikta objekts –"strīdus ābols"
2. Mērķi, motīvi, kas saistīti ar konfliktējošo pušu interesēm, vajadzībām
3. Konflikta veicinošie apstākļi (personīgie un sociālie)

# Uzvedības taktikas konflikta situācijās

- Izvairīšanās
- Kompromiss
- Sadarbība
- Konkurence
- Piekāpšanās

# Konkurences metode

## Plusi:

- Sava „ego”, patmīlības apmierināšana.
- Reāls ieguvums no konflikta
- Vispārpieņemta taktika
- Godīga spēle normu un likumu ietvaros
- Talanta attīstīšana
- Pašvērtējuma celšanās un masa pozitīvu emociju

## Mīnusi:

- Prasa no uzvarētāja daudz pūļu
- Bojā attiecības, rada ienaidniekus
- Bremzē paškontroles un pašdisciplīnas veidošanos
- Sāpina un ievaino citus cilvēkus
- Mazina sadarbības vēlmi un pieņemtā lēmuma izpildi no citu puses
- Uzvarētājam var rasties vainas sajūta

# Piekāpšanās metode

## Plusi:

- Ātri atrisina konfliktu un bez liekām emocijām. Uzvarētājus dara radošus, aktīvus. Saglabā labas attiecības.
- Nepadziļina konfliktu. Saglabā uzticēšanos Iespējams. stimulē uzvarētāja atsaucību nākotnē.

## Mīnusi:

- Uzvarētājam pieaug egoisms, patmīlība, kas liek viņam izmantot spēku, varu.
- Uzvarētājam var rasties vainas sajūta.
- Zaudētājs neko (vai gandrīz neko) neiegūst.
- Zaudētājam var būt aizvainojums, vilšanās sajūta.
- Piekāpīgais var zaudēt citu cieņu.

# Kompromisa metode

## Plusi:

- Abas puses kaut ko iegūst.
- Nav sabojātas attiecības.
- Savstarpēja piekāpšanās var sekmēt attiecību pozitīvu attīstību.

## Mīnusi:

- Nevienas puses mērķi nav sasniegti pilnībā.
- Var būt aizvainojums, rūgtums.
- Ja mērķi ir svarīgi, var rasties jauni konflikti.

# Sadarbības metode

## Plusi:

- Abas puses ir uzvarējušas.
- Saglabājas un pat uzlabojas attiecības.
- Problēmas risināšanā ir aktīvas un piedalās visas puses.

## Mīnusi:

- Sarežģīta taktika, Kas sevī ieslēdz visas citas.
- Prasa daudz laika.
- Prasa īpašus partnerus, kas prot komunicēt, kuriem var uzticēties.

# Izvairīšanās metode

## Plusi:

- Saglabā mierīgus nervus, veselību, enerģiju, resursus.
- Nenotiek iesaistīšanās nenožīmīgās, svešās problēmās.
- Cilvēks netiek saistīts ar konflikta problēmu un tajā iesaistītajām personām.
- Cilvēks izvairās no citu asām atbildes reakcijām konfliktā.

## Mīnusi:

- Konflikts netiek atrisināts.
- Var būt dusmas uz sevi par neiejaukšanos.
- Var iegūt vienaldzīga, bailīga, glēva cilvēka reputāciju citu acīs.

# Darba konfliktu atrisināšanas modeļi :

1. Ja nav iespējas saskaņot abu pušu vēlmes, abas puses var atteikties no savstarpējām pretenzijām sociālā miera labad.
2. Viena konfliktējošā puse var atteikties no savām pretenzijām, atzīstot tās par mazāk būtiskām, svarīgām, vai arī saprotot, ka nav reālu iespēju (resursu) uzvarēt konfliktā.
3. Konflikta dalībnieki atrod kompromisa variantu, atsakoties no daļas savu pretenziju, tādējādi saskaņojot intereses.
4. Abas puses realizē savas vēlmes, ja atrodas jauni resursi, vai ja konfliktu atrisina uz kādas trešās puses rēķina.

# **Septiņi soļi konflikta atrisināšanai kompromisa vai sadarbības ceļā**

## **1. Atpazīsti konfliktu!**

Par konfliktu liecina iekšējs sasprindzinājums, izmaiņas uzvedībā, saspīlētas attiecības, savstarpējas pretenzijas.

## **2. Vienojies par sarunu ar oponentu!**

Uzaicini oponentu uz sarunu. Izvēlies sarunai piemērotu vietu un laiku. Vienojies par sarunas noteikumiem.

# **Septiņi soļi konflikta atrisināšanai kompromisa vai sadarbības ceļā**

## **3. Saruna – kopā definējiet konflikta problēmu!**

Konflikta atrisināšanai svarīgi ir noskaidrot konflikta problēmas būtību.

## **4. Saruna – noskaidrojiet abu pušu intereses konfliktā!**

Konflikta atrisināšanai svarīgi ir noskaidrot oponentu patiesās intereses.

# **Septiņi soļi konflikta atrisināšanai kompromisa vai sadarbības ceļā**

## **5. Saruna – kopīgi meklējiet konflikta atrisināšanas variantus!**

Izmantojiet “smadzeņu vētras” paņēmienus, pierakstiet visas idejas, nekritizējiet ierosinājumus.

## **6. Saruna – kopīgi izvērtējiet variantus un atrodiet labāko!**

Izvēloties un izvērtējot konflikta risinājuma variantus, izmantojiet objektīvus kritērijus un taisnīgas procedūras.

## **7. Saruna - vienojieties par lēmuma izpildīšanu!**

**Grupu darbs:**

**Konfliktsituāciju risināšana izmantojot  
Foruma teātra metodi.**