



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# КОНФЛИКТЫ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

Тищенко Назар Юрьевич

Москва, 2018



# КОНФЛИКТЫ

---

Конфликты – ситуация в организации, при которой наблюдается отсутствие согласия между двумя или более сторонами, что может привести к прямому столкновению и противоборству.



# ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

---

## Типы конфликтов по последствиям для организации:

- Функциональные – приводят к положительным последствиям
- Дисфункциональные – приводят к отрицательным последствиям

## Типы конфликтов по уровням организации:

- Внутриличностный
- Межличностный
- Конфликт между группой и личностью
- Межгрупповой конфликт



# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ:

---

- Распределение ресурсов
- Взаимозависимость задач
- Различия в целях
- Различия в ценностях
- Различия в манере поведения и жизненном опыте
- Неудовлетворительные коммуникации



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ



# СТРУКТУРНЫЕ МЕТОДЫ:

---

- Разъяснение требований к работе
- Координационные и интеграционные механизмы
- Общеорганизационные цели
- Система вознаграждений



# МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ СТИЛИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ:

---

- Уклонение
- Сглаживание
- Принуждение
- Компромисс
- Решение проблемы



# МЕТОДИКА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА ЧЕРЕЗ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ

---

1. Определите проблему в категориях целей.
2. После того, как проблема определена, определите решения, которые приемлемы для обеих сторон.
3. Сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны.
4. Создайте атмосферу доверия, увеличив обмен информацией.
5. Во время общения создайте положительное отношение друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнения другой стороны.



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# КОММУНИКАЦИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

Тищенко Назар Юрьевич

Москва, 2018



# РАЗНОВИДНОСТИ КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

---

*Коммуникация* – процесс обмена информацией между двумя или более людьми.

Разновидности коммуникации в организации:

- По нисходящей – команды, распоряжения, задания
- По восходящей – отчеты, доклады, рапорты
- Коммуникации между различными подразделениями.
- Коммуникация руководитель - подчиненный
- Коммуникация между руководителем и рабочей группой



# ЭЛЕМЕНТЫ КОММУНИКАЦИИ

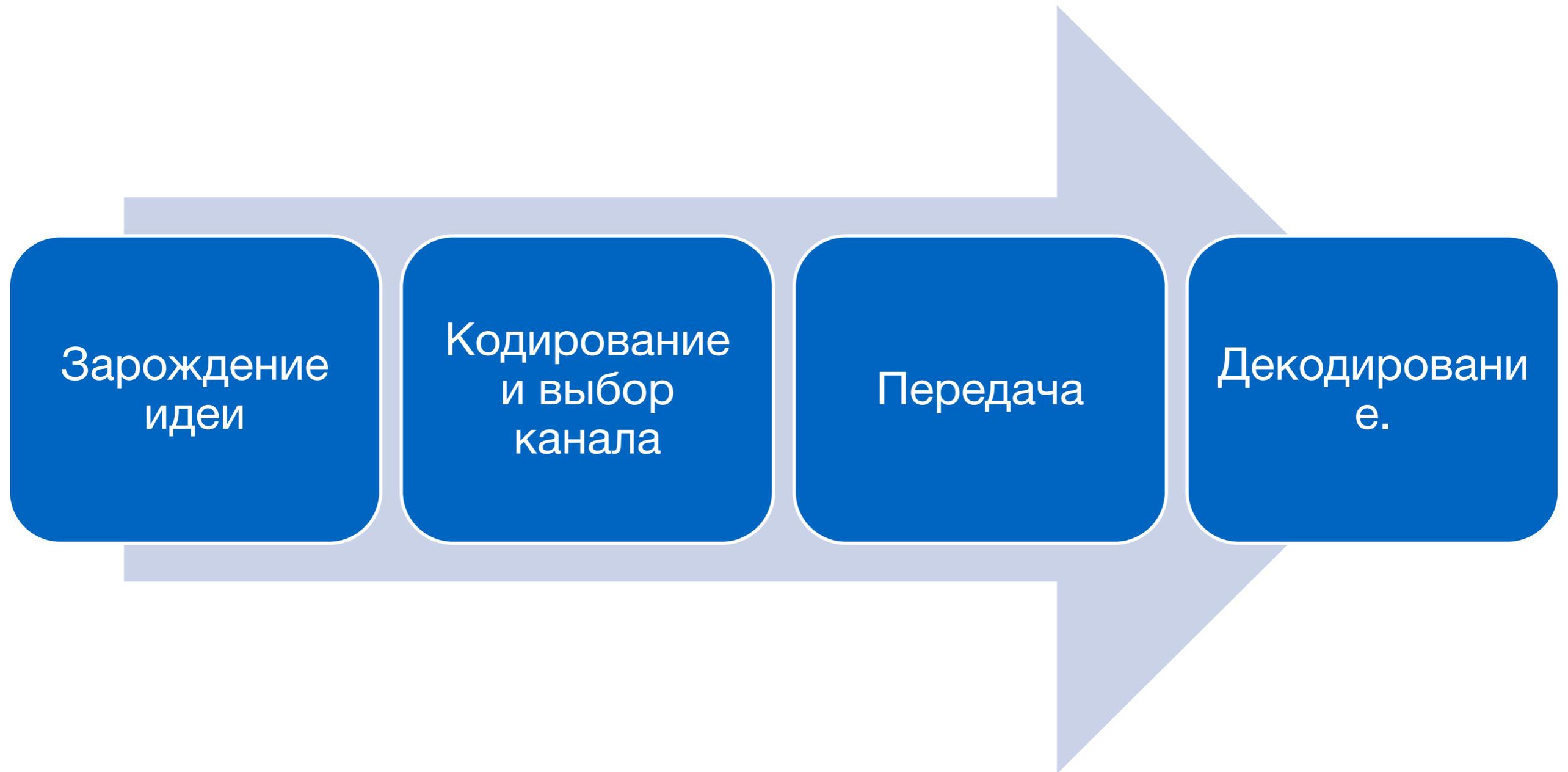
---

- Отправитель
- Сообщение
- Канал
- Получатель



# ЭТАПЫ КОММУНИКАЦИИ:

---





# ПРЕГРАДЫ НА ПУТИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОММУНИКАЦИЙ:

---

- Особенности индивидуального восприятия
- Семантические барьеры
- Невербальные преграды
- Плохая обратная связь
- Неумение слушать

Преграды в организационных коммуникациях:

Искажение сообщений

Информационные перегрузки

Неудовлетворительная структура организации



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**