

КГКП «Павлодарский химико-механический колледж»

ПУТИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

ПОДГОТОВИЛА: НАУМЕНКО И.Е.

Конфликт

- ▶ **Это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами**



Конфликт может быть :

ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ

**ВЕДЕТ К ПОВЫШЕНИЮ
ЭФФЕКТИВНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИИ**

ДИСФУНКЦИОНАЛЬНЫМ

**ВЕДЕТ К СНИЖЕНИЮ
ЛИЧНОЙ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ,
ГРУППОВОГО
СОТРУДНИЧЕСТВА И
ЭФФЕКТИВНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИИ**

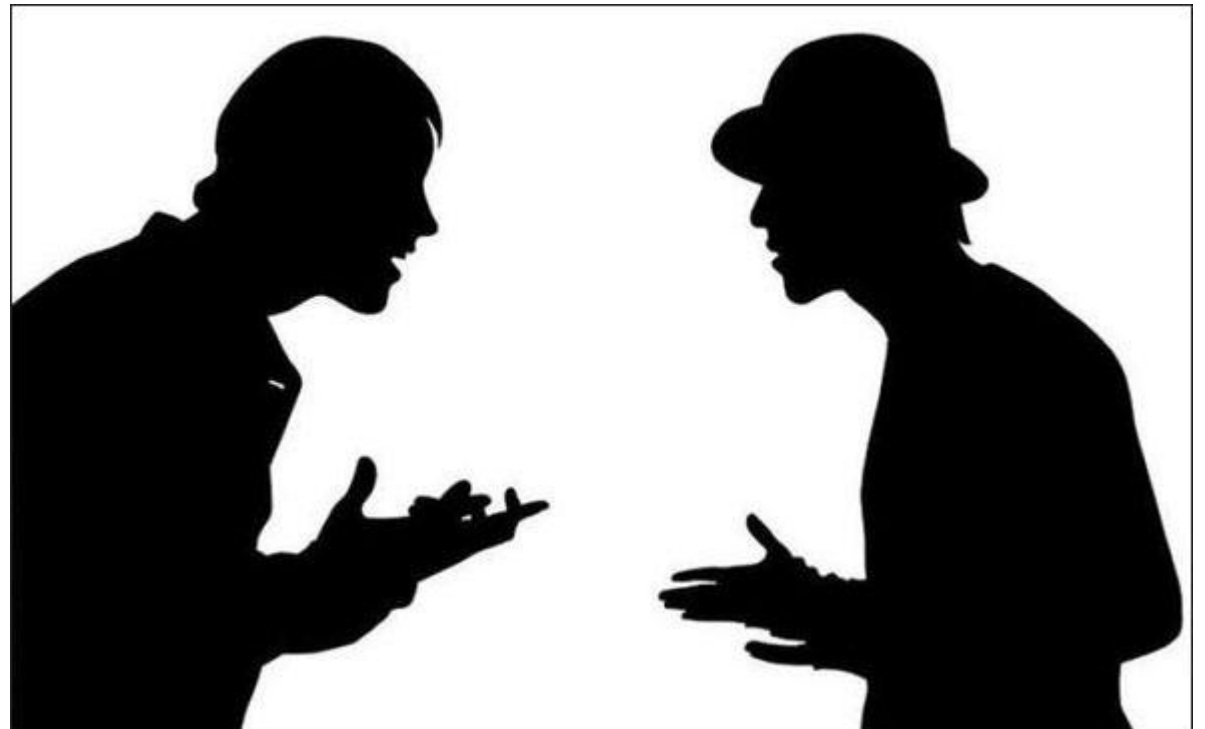
СУЩЕСТВУЕТ 4 ОСНОВНЫХ ТИПА КОНФЛИКТОВ

1. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ
2. МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ
3. КОНФЛИКТ МЕЖДУ ЛИЧНОСТЬЮ И ГРУППОЙ
4. МЕЖГРУППОВОЙ КОНФЛИКТ



ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

- ▶ СВЯЗАН С НИЗКОЙ СТЕПЕНЬЮ УДОЛЕТВОРЕНИЯ РАБОТОЙ, МАЛОЙ УДОЛЕТВОРЕННОСТЬЮ В СЕБЕ И ОРГАНИЗАЦИИ, А ТАКЖЕ СО СТРЕССОМ



Межличностный конфликт

**САМЫЙ
РАСПРОСТРАНЕННЫЙ
КОНФЛИКТ.**

**ЭТО, НАПРИМЕР, БОРЬБА
РУКОВОДИТЕЛЕЙ ЗА
ОГРАНИЧЕННЫЕ РЕСУРСЫ,
РАБОЧУЮ СИЛУ, ЭТО
СТОЛКНОВЕНИЕ РАЗНЫХ
ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ
ХАРАКТЕРНЫМИ
ЦЕННОСТЯМИ, ВЗГЛЯДАМИ.**

ЦЕННОСТЯМИ, ВЗГЛЯДАМИ.
ХАРАКТЕРНЫМИ
ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ
СТОЛКНОВЕНИЕ РАЗНЫХ
РАБОЧУЮ СИЛУ, ЭТО
ОГРАНИЧЕННЫЕ РЕСУРСЫ,

Межгрупповой конфликт

Конфликты между различными группами, как формальными, так и неформальными

Например, конфликт между профсоюзом и администрацией

Причины конфликтов

Причины конфликтов



**В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, НАСКОЛЬКО
ЭФФЕКТИВНЫМ БУДЕТ УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ,
ЕГО ПОСЛЕДСТВИЯ СТАНУТ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМИ
ИЛИ ДИСФУНКЦИОНАЛЬНЫМИ, ЧТО, В СВОЮ
ОЧЕРЕДЬ, ПОВЛИЯЕТ НА ВОЗМОЖНОСТЬ БУДУЩИХ
КОНФЛИКТОВ**

КОНФЛИКТОВ

ОЧЕРЕДЬ, ПОВЛИЯЕТ НА ВОЗМОЖНОСТЬ БУДУЩИХ

ИЛИ ДИСФУНКЦИОНАЛЬНЫМИ, ЧТО, В СВОЮ

Функциональные последствия конфликта

Разрешение
конфликта может
быть
взаимовыгодно для
двух сторон

Устраняется
враждебность,
несправедливость
между людьми в
принятии решений

Уменьшает
синдромы
группового
мышления и
покорности

Улучшается
процесс и
качество
управленческих
решений

Дисфункциональные последствия конфликта

1. НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ, ПЛОХОЕ СОСТОЯНИЕ ДУХА, РОСТ ТЕКУЧЕСТИ КАДРОВ, СНИЖЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА
2. УМЕНЬШЕНИЕ СОТРУДНИЧЕСТВА
3. СИЛЬНАЯ ПРЕДАННОСТЬ ГРУППЕ И БОЛЬШЕ РАЗУМНОЙ КОНКУРЕНЦИИ С ДРУГИМИ ГРУППАМИ
4. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О СВОИХ ЦЕЛЯХ, КАК О ПОЛОЖИТЕЛЬНОМ, А С ДРУГОЙ СТОРОНЫ, И ЕГО ЦЕЛЯХ, КАК О «ВРАГЕ» И ОТРИЦАТЕЛЬНОМ
5. УВЕЛИЧЕНИЕ ВРАЖДЕБНОСТИ
6. ПРИДАНИЕ БОЛЬШОГО ЗНАЧЕНИЯ «ПОБЕДЕ» В КОНФЛИКТЕ, ЧЕМ РЕШЕНИЮ РЕАЛЬНОЙ ПРОБЛЕМЫ

Методы управления конфликтами



Структурные методы разрешения конфликтов

Разъяснение требований к работе

- ▶ Разъяснение того, что ожидает сотрудника и подразделение, определяют полномочия, ответственность, политику, процедуры и правила деятельности, разъясняют систему формальных коммуникаций в организации



Координационные и интеграционные механизмы

- ▶ Координация, например, если два и более подчиненных имеют разногласия по какому-то вопросу, конфликта можно избежать, обратившись к общему начальнику, предлагая ему принять решение.



“

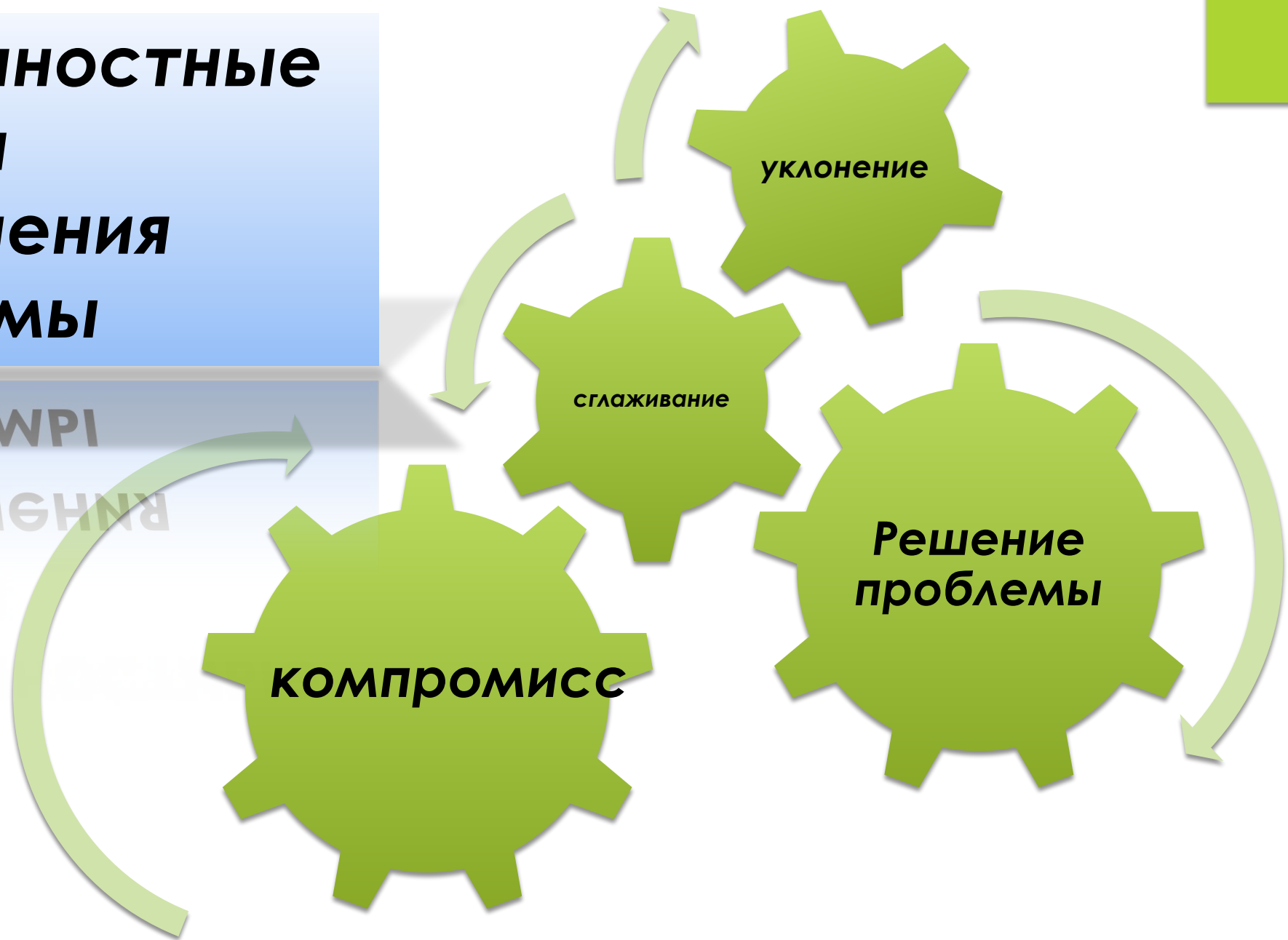
Средства интеграции

”

это управленческая иерархия, использование служб, осуществляющих связь между функциями, целевые группы, межотдельские совещания

**Межличностные
методы
разрешения
проблемы**

цборvєwpi
вazвєтєннѧ



Методика разрешения конфликта через решения проблемы

1. **Определить проблему в категориях целей, а не решений**
2. **Далее определить решения, которые приемлемы для обеих сторон**
3. **Сосредоточить внимание на проблеме, а не на личных качествах других сторон**
4. **Создать атмосферу доверия, увеличивая взаимное влияние и обмен информацией**
5. **Во время общения создать положительное отношение друг к другу, проявляя и выслушивая мнение другой стороны, а также сводя к минимуму проявления гнева и угроз.**