

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.



“

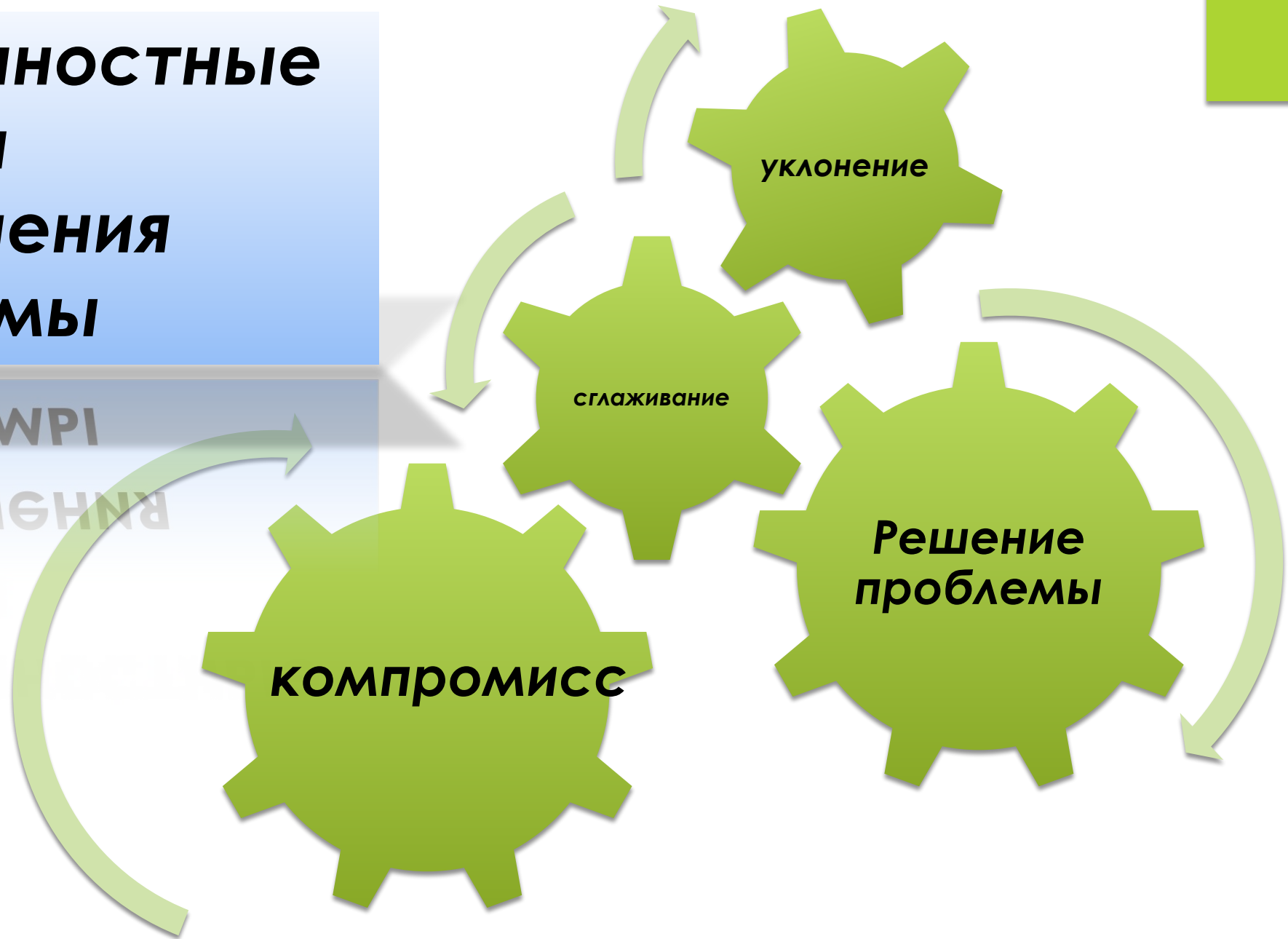
# Средства интеграции

”

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

**Межличностные  
методы  
разрешения  
проблемы**

творчества  
возвращения



# 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.**