



# ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

**Управление конфликтом** — это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.



## Содержание управления конфликтами

Управление конфликтами как сложный процесс включает следующие виды деятельности

- прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;
- предупреждение или стимулирование конфликта;
- регулирование конфликта;
- разрешение конфликта.

## Содержание управления конфликтом и его динамика

<b>№ п/п</b>	<b>Этап конфликта</b>	<b>Содержание управления (вид деятельности)</b>
<b>1.</b>	<b>Возникновение и развитие КС</b>	<b>Прогнозирование Предупреждение</b>
<b>2.</b>	<b>Осознание КС хотя бы одним из участников социального взаимодействия</b>	<b>Предупреждение Стимулирование</b>
<b>3.</b>	<b>Начало открытого конфликтного взаимодействия</b>	<b>Регулирование</b>
<b>4.</b>	<b>Развитие открытого конфликта</b>	<b>Регулирование</b>
<b>5.</b>	<b>Разрешение конфликта</b>	<b>Регулирование</b>



## **Содержание управления конфликтами**

**Прогнозирование КФ** — направлено на выявление причин данного КФ в потенциальном развитии.

**Источники прогнозирования** — изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей



# Содержание управления конфликтами

Условия и факторы взаимодействия:

- Стиль управления
- Уровень социальной напряжённости
- Социально-психологический климат
- Лидерство
- Микрогруппы
- Социально-психологические явления



## Содержание управления конфликтами

**Предупреждение КФ** – это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения КФ.

В основе - прогнозирование



# Содержание управления конфликтами

## Пути предупреждения КФ:

- Постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов сотрудников;
- Подбор и расстановка сотрудников с учётом их ИПО;
- Соблюдение принципа социальной справедливости;
- Воспитание сотрудников, формирование культуры общения.



## **Содержание управления конфликтами**

**Стимулирование КФ** – это вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов КФ.

### **Средства стимулирования:**

- Вынесение проблемного вопроса для обсуждения на собрании;
- Критика ситуации на совещании;
- Выступление с критическим материалом в СМИ





## Содержание управления конфликтами

**Регулирование КФ** - вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение КФ, обеспечения его развития в сторону разрешения.



# Этапы регуляции конфликта

1 этап	Признание реальности КФ конфликтующими сторонами
2 этап	Легитимизация КФ, т.е. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия
3 этап	Институционализация КФ, т.е. создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия



# Технологии регулирования КФ

**Информационные**

**Ликвидация дефицита информации в КФ; исключение ложной информации, устранение слухов**

**Коммуникативные**

**Обеспечение эффективного общения**

**Социально-психологические**

**Работа с неформальными лидерами и микрогруппами, укрепление соц. –псих. климата в коллективе**

**Организационные**

**Решение кадровых вопросов, использование методик поощрения и наказания, изменение условий взаимодействия сотрудников**



## Содержание управления конфликтами

**Разрешение КФ** – это вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта.

Разрешение –. полное или неполное

*Предпосылки разрешения КФ:*

- Достаточная зрелость КФ
- Потребность субъектов КФ в его разрешении
- Наличие необходимых средств и ресурсов



## Содержание управления конфликтами

### *Формы разрешения:*

- Уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка)
- Согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус)
- Взаимное примирение конфликтующих сторон (уход)
- перевод борьбы в русло сотрудничества



# Содержание управления конфликтами

Способы разрешения:

- Административный (увольнение, перевод на др. позицию, разрешение суда и т.п.)
- Педагогический (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т.п.)

# Алгоритм управления конфликтом

Шаг	Содержание деятельности	Способы реализации
1	Изучение причин, возникновения КФ	Наблюдение, анализ деятельности, беседа, изучение документов
2	Ограничение числа участников	Работа с лидерами в микрогруппах, перераспред. ФО
3	Доп. анализ КФ с помощью экспертов	Опрос экспертов, привлечение психолога, переговоры
4	Принятие решения	Административные и педагогические методы



## Принципы управления

- Объективности и адекватности оценки КФ
- Конкретно-ситуационного подхода
- Демократического воздействия, опоры на общественное мнение,
- Комплексного использования способов и приёмов воздействия



## Негативные факторы принятия конструктивных решений по КФ

Содержание фактора	Последствия
Одностороннее суждение руководителя о подчинённых	Мешает понять мотивы и оценить динамику
Интересы руководителя в КФ как члена кол-ва и как личности	Ошибочные решения, связанные с субъективной оценкой предмета КФ
Стремление как можно быстрее погасить КФ	Ошибочные решения
Межличностные отношения конфликтующими	с Ошибочные решения