

Преграды на пути коммуникаций

межличностных

- преграды, обусловленные восприятием;
- семантические барьеры;
- невербальные преграды;
- плохая обратная связь;
- неумение слушать.

организационных

- искажение сообщений;
- информационные перегрузки;
- неудовлетворительная структура организации.

1 Коммуникативные барьеры и их преодоление

Межличностные коммуникативные барьеры:

Барьер восприятия. Люди по-разному воспринимают одну и ту же информацию в зависимости от образования, опыта, характера, эмоционального состояния и др. Очень важен характер отношений с руководителем (атмосфера доверия или подозрительности).

Семантические барьеры. Причина в разном понимании людьми значений слов (из-за профессии, социального статуса, и прочее). Ситуация осложняется из-за жаргона, который вырабатывается в организации и ее подразделениях.

Невербальные преграды. Невербальные символы всегда сопровождают слова (выражение лица, интонация и т.п.). До 90% информации человек воспринимает через невербальные символы. В случае их противоречия смысла сообщений не воспринимается.

1. ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА В МЕНЕДЖМЕНТЕ



№ п\п	Понятие конфликта
1	Конфликт - универсальный способ взаимодействия сложных систем, преодоление противоречий в любой сфере, где осуществляются контакты между отдельными людьми и их сообществами
2	Конфликт - борьба за ценности и определенные претензии на социальный статус, власть, материальные и духовные блага.
3	Конфликт - отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами и каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель и мешает другой стороне делать тоже самое.

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и работников

Устарелость оргструктуры, нечеткое разграничение прав и обязанностей

Ограниченность ресурсов

Неодинаковое отношение к членам трудового коллектива

Противоречие между функциями и видом трудовой деятельности

Различия в манере поведения и жизненном опыте

Неопределенность перспектив роста

Неблагоприятные физические условия

Недостаточность благожелательного внимания со стороны менеджера

Психологический феномен

Недостаточный уровень профессионализма

Типы конфликтов

По причинам:

- конфликт целей
- конфликт во взглядах
- чувственный конфликт

По участникам:

- внутриличностный
- межличностный
- внутригрупповой
- межгрупповой
- внутриорганизационный

По степени открытости:

- открытый
- скрытый

По последствиям:

- функциональный
- дисфункциональный

Способы управления конфликтом

Структурные

Разъяснение
требований
к работе

Система
вознаграждений

Координация
и объедини-
тельные
механизмы

Установление
общефирменных
комплексных
целей

Межличностные

Уклонение

Сглаживание

Компромисс

Принуждение

Решение
проблемы