

**Демин Павел Иванович, декан ФПК
Северного (г.Петрозаводск) филиала ГОУ ВПО
«РПА Минюста России», к.п.н.**

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ.

**«Бранись с таким расчетом, чтобы скоро
стать другом»**

Управление конфликтами

Конфликт – лат. «conflictus» -
столкновение.

Конфликт – это особый вид взаимодействия субъектов организации, при котором действия одной стороны, столкнувшись с противодействием другой, делают невозможным реализацию ее целей и интересов.

Управление конфликтами

- ▶ Деловые конфликты являются неотъемлемой частью жизнедеятельности организации, нормой отношений между людьми, которые дают выход социально-психологической напряженности, порождая изменения в деятельности организации.
- ▶ «Если в Вашей жизни нет конфликтов, проверьте есть ли у Вас пульс.»

Управление конфликтами

► Типология конфликтов



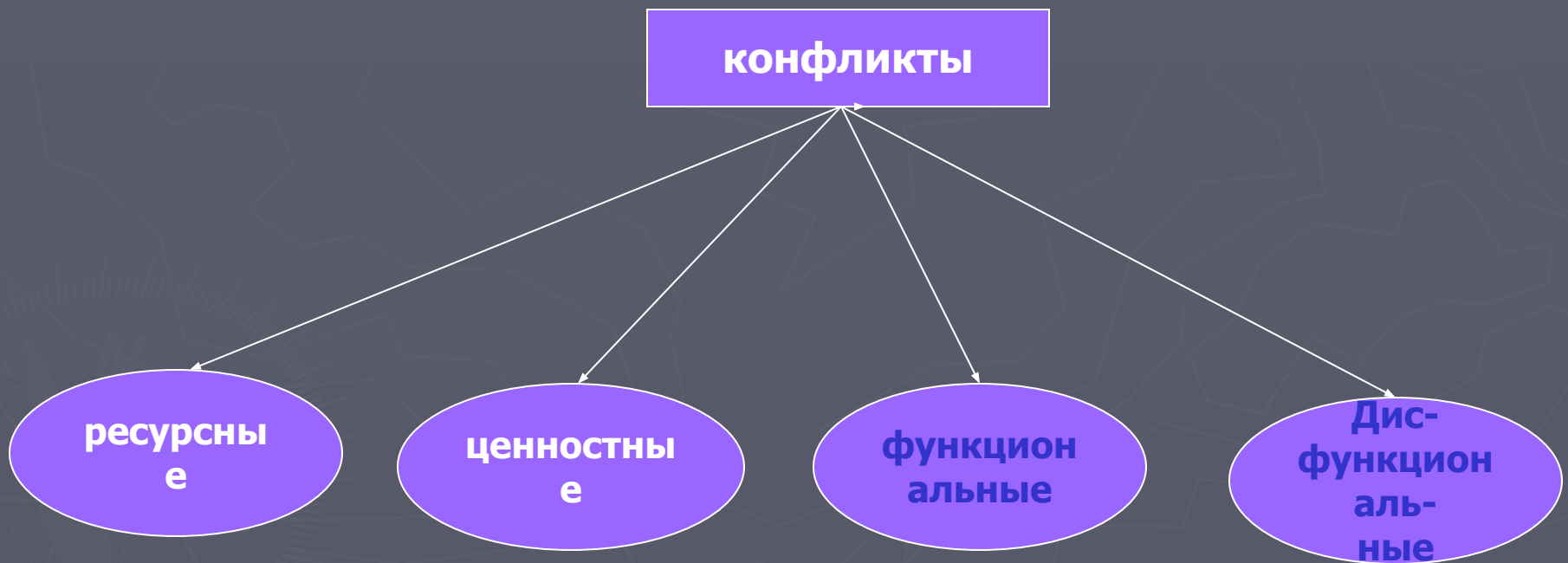
Управление конфликтами

Обуздывай гнев,

Ссоры замиряй

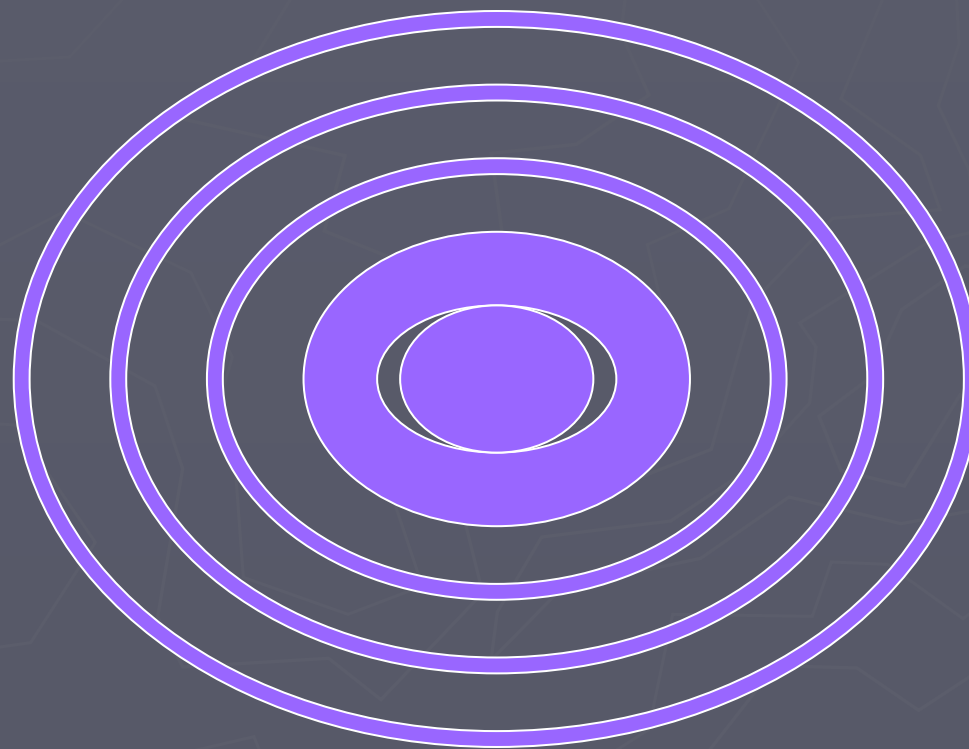
Управление конфликтами

► Типология конфликтов



Управление конфликтами

► Типология конфликтов



Внутри
личностные
Меж
личност-
ные
групповые
Организац
и
В больших
Социальны
х
группах

Управление конфликтами

► Функции конфликтов

информативная

- Усиление коммуникативного обмена;
- сигналы о злоупотреблениях и др.

интегративная

- группообразование;
- поляризация людей;
- групповой фаворитизм

инновационная

- преодоление препятствий;
- трансформация межличностных отношений

Управление конфликтами

Причины конфликтов (чрезвычайно разнообразны):

1. Недостаточная согласованность и противоречивость целей группы и отдельных личностей (часто между линейными и функциональными руководителями);
2. Устарелость организационных структур, нечеткое разделение прав и обязанностей сотрудников (двойное, тройное подчинение);
3. Ограниченность ресурсов;
4. Неодинаковое отношение к членам трудового коллектива;
5. Противоречие между функциями и видом трудовой деятельности (преобладание бюрократических процедур при выполнении оперативной, творческой работы);

Управление конфликтами

Причины конфликтов (чрезвычайно разнообразны):

6. Плохие коммуникации;
7. Различия в манере поведения и жизненном опыте;
8. Неопределенность перспектив роста;
9. Неблагоприятные физические условия труда;
10. Недостаточный уровень профессионализма;
11. Половые и возрастные различия;
12. Психологический феномен (чувство обиды и зависти)...

Управление конфликтами

«Не хули ближних, а не то
услышишь такое, от чего
огорчишься.»

Управление конфликтами

Этапы управления конфликтом



Управление конфликтами

Организационные методы

Формулирование и
разъяснение
целей и задач,
прав, полномочий и
ответственности

Административные методы

Разведение
участников
конflikта по
ресурсам;
применение
административных
методов управления

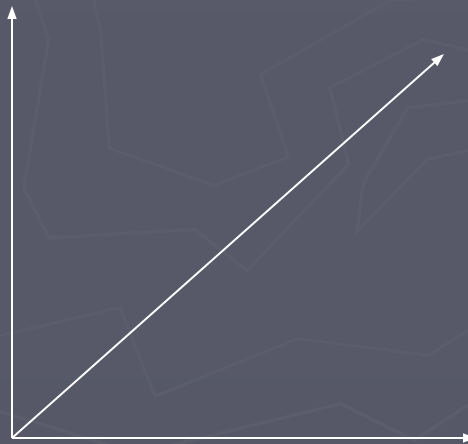
Межличностные методы

- Уклонение
- Противоборство
- Приспособление
- Компромисс
- Сотрудничество

Управление конфликтами

Пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях:
(концепция Томаса Киллмена)

1. **Настойчивость (принуждение, соперничество, противодействие);**
2. **Уход (уклонение, избегание);**
3. **Приспособление (уступчивость);**
4. **Компромисс;**
5. **Сотрудничество.**



Управление конфликтами

«Силой не делай ничего»

Управление конфликтами

Разрешение конфликта является удачным не тогда, когда оно отвечает каким-то принципам «высшей справедливости»,
а тогда, когда обе конфликтующие стороны удовлетворены им и могут на его основе в дальнейшем мирно взаимодействовать.

Управление изменениями

Управление изменениями

Изменения в организации идут постоянно, они неизбежны, ими необходимо управлять.

Управление изменениями

Модель процесса выявления изменений
включает шесть этапов:

1. Давление и побуждение.

Руководство должно чувствовать давление на организацию внешних и внутренних факторов и понимать необходимость постоянных изменений.

2. Посредничество и переориентация внимания. Приглашение консультанта со стороны, уяснение проблемы и переориентирование внимания на нее.

3. Диагностика и осознание проблемы.

сбор информации об истинных причинах проблемы от самых низких уровней управления.

Управление изменениями

4. Нахождение нового решения и принятие обязательства по его выполнению.
5. Проведение эксперимента и определение последствий.

При проведении крупных изменений прежде следует провести эксперимент.

6. Подкрепление и согласие.

Мотивация персонала, получение их согласия и вовлечение в работу.

Управление изменениями

Необходимые условия успешного проведения изменений:

1. Участие работников в управлении изменениями;
2. Разделение полномочий;
3. Делегирование полномочий;
4. Преодоление сопротивления переменам.(передача информации, привлечение к принятию решений, переговоры, принуждение...)

Управление стрессами

Управление стрессами

Стресс – от англ. «туго натянуть».

Управление стрессами

Стресс – это состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействий.

«Стресс – это тотальная защитная реакция индивидуальности человека на относительно длительное действие сильных раздражителей внешнего мира.»

(С. Тидор)

Управление стрессами

Признаки стресса:

Физиологические
проявления

Язва,
болезнь
сердца,
астма и др.

Психологические
проявления

Раздражительность,
потеря аппетита,
депрессия...

Управление стрессами

Г. Селье – автор теории стресса:
«стресс провоцируют не сами по себе
вещи, **а наша интерпретация их** и то
какое значение мы придаем им для
себя.»

Управление стрессами

Факторы вызывающие стресс:

Организационные

1. Перемены,
2. Перегрузка,
3. Конфликт ролей,
4. Неопределенность роли,
5. Неинтересная работа...

Личностные

1. Перемены ,
2. Уход на пенсию,
3. Свадьба – развод,
4. Привлечение к суду,
5. Увольнение с работы,
6. Наказание,
7. Смерть близкого,
8. Переход на другую работу...

Управление стрессами

Пути управления стрессами:

1. Своевременно оценивать способности, потребности и склонности работников и попытаться выбрать для них соответствующий объем и тип работы;
2. Разрешить работникам отказываться от выполнения задания, если у них есть на то достаточные основания;
3. Четко описывать конкретные зоны полномочий, ответственности, используя двухстороннюю коммуникацию;
4. Использовать стиль управления, который наиболее соответствует ситуации;
5. Обеспечить надлежащее вознаграждение за эффективную работу;
6. Выступать в роли наставника к подчиненным...

Управление стрессами

И. Кант:

«Научись властвовать над своей натурой,
иначе натура будет властвовать над
тобой».

Управление стрессами

Благодарю Вас за внимание!

**А теперь настало время
Ваших вопросов.**