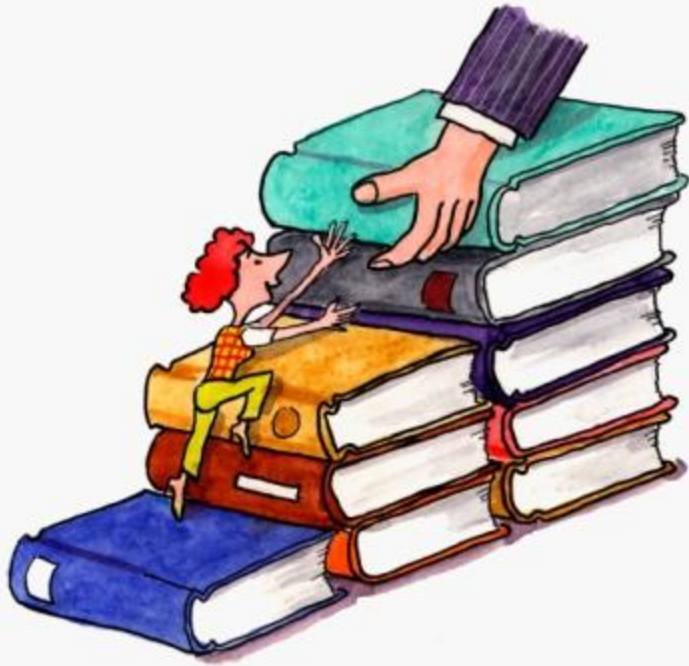




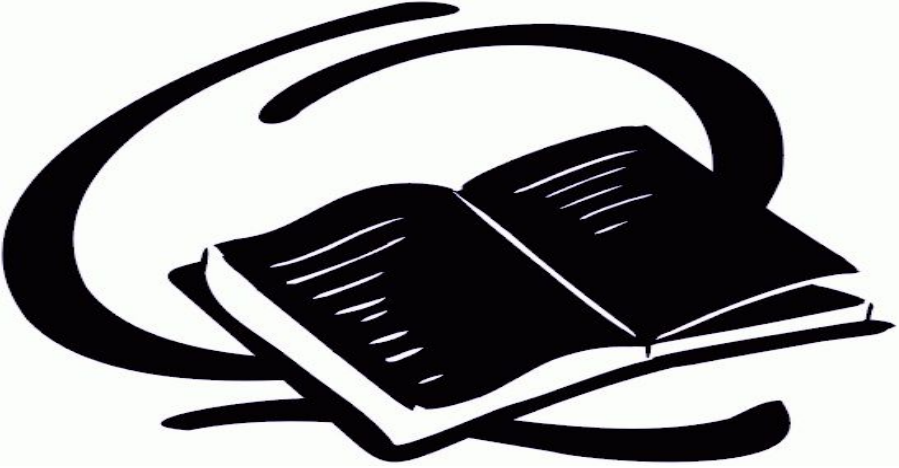
Управление конфликтами



1. Конфликты в организациях: понятие, последствия, фазы развития и типология.

2. Причины конфликтов в организации.

3. Методы управления конфликтами



Конфликт

- **(от лат. *conflictus* - столкновение) - возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновение противоположных интересов на почве соперничества, отсутствия взаимопонимания по различным вопросам, связанным с острыми эмоциональными переживаниями.**

Фазы развития конфликта

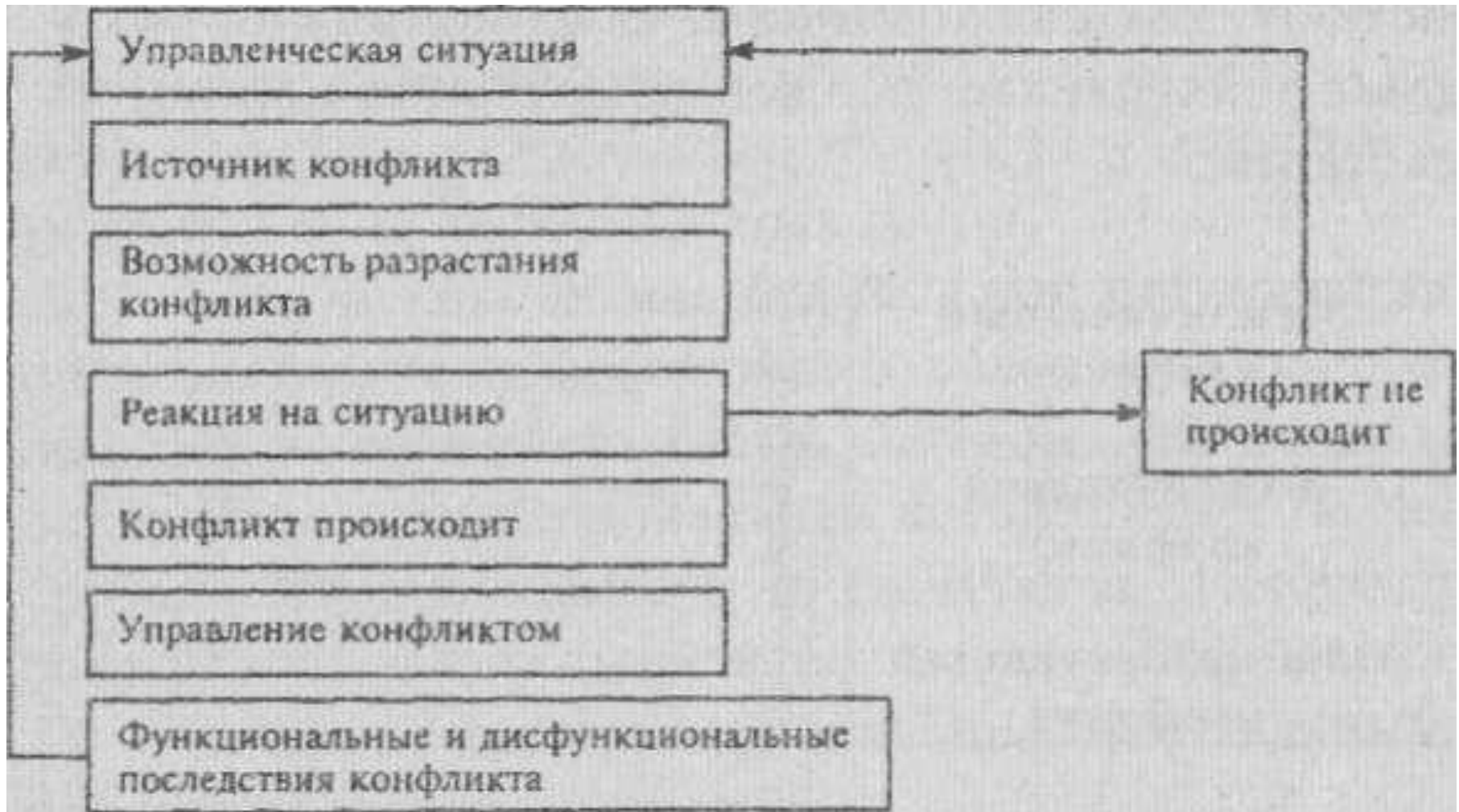
- **Первая фаза** — *возникновение конфликтной ситуации;*
- **Вторая фаза** - *инцидент с обязательным столкновением сторон;*
- **Третья фаза** — *кризис :*

конструктивный этап
этап

деструктивный

- **Четвертая фаза**— *завершение*

КОНФЛИКТ = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ



Модель конфликта как процесса

Типология конфликтов

По составу
конфликтующих

Внутриличностные;
Межличностный;
Между личностью и группой;
Межгрупповой конфликт

По степени проявления

Скрытые и открытые;
Случайные и хронические.

По направленности

Вертикальные;
Горизонтальные;
Смешанные.

Пять основных типов «конфликтных личностей»

Конфликтная личность демонстративного типа

хочет быть в центре внимания; любит хорошо выглядеть в глазах других; его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся; ему легко даются поверхностные конфликты; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; эмоциональное поведение, рациональное поведение выражено слабо; планирует свою работу от случая к случаю, не воплощает планы в жизнь; избегает кропотливой систематической работы; в конфликтной ситуации чувствует себя неплохо; часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым.

Конфликтная личность ригидного типа

обидчив, мнителен, заносчив, подозрителен; постоянно требует подтверждение собственной значимости; не всегда учитывает изменения ситуаций и обстоятельств; не обладает гибкостью в поведении, прямолинеен; с большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением; выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное; выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается как обида; несамкритичен по отношению к своим поступкам; повышенно чувствителен по отношению к несправедливости.

Конфликтная личность неуправляемого типа

импульсивен, недостаточно контролирует себя; поведение такого человека плохо предсказуемо; ведет себя вызывающе, агрессивно; часто в запале не обращает внимание на общепринятые нормы общения; высокий уровень притязаний; несамкритичен; во многих неудачах, неприятностях, склонен обвинять других; не умеет грамотно спланировать свою деятельность и последовательно претворять планы в жизнь; недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами; из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее.

Конфликтная личность сверхточного типа

скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми он работает, кажется, что он придирается; обладает повышенной тревожностью; чрезмерно чувствителен к деталям; склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих; иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели; часто страдает, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплывается за них болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.); сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях; не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Конфликтная личность бесконфликтного типа

неустойчив в оценках и мнениях; обладает легкой внушаемостью; внутренне противоречив; непоследователен в своем поведении; ориентируется на сиюминутный успех в любых ситуациях; недостаточно хорошо видит перспективу; зависит от мнения окружающих, особенно лидеров; излишне стремится к компромиссу; не обладает достаточной сильной волей

Причины конфликтов

организационного характера
(объективные)

Распределение ресурсов

Взаимозависимость задач

Различия в целях

Различия во взглядах

Неудовлетворительность коммуникаций

личностного характера
(субъективные)

Причины, обусловленные личностными особенностями сотрудников

Причины, основывающиеся на психологических особенностях человеческих взаимоотношений



Управление конфликтами

- это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений.

Методы управления конфликтами

Структурные методы

Межличностные методы

+ личные, переговоры, и др..

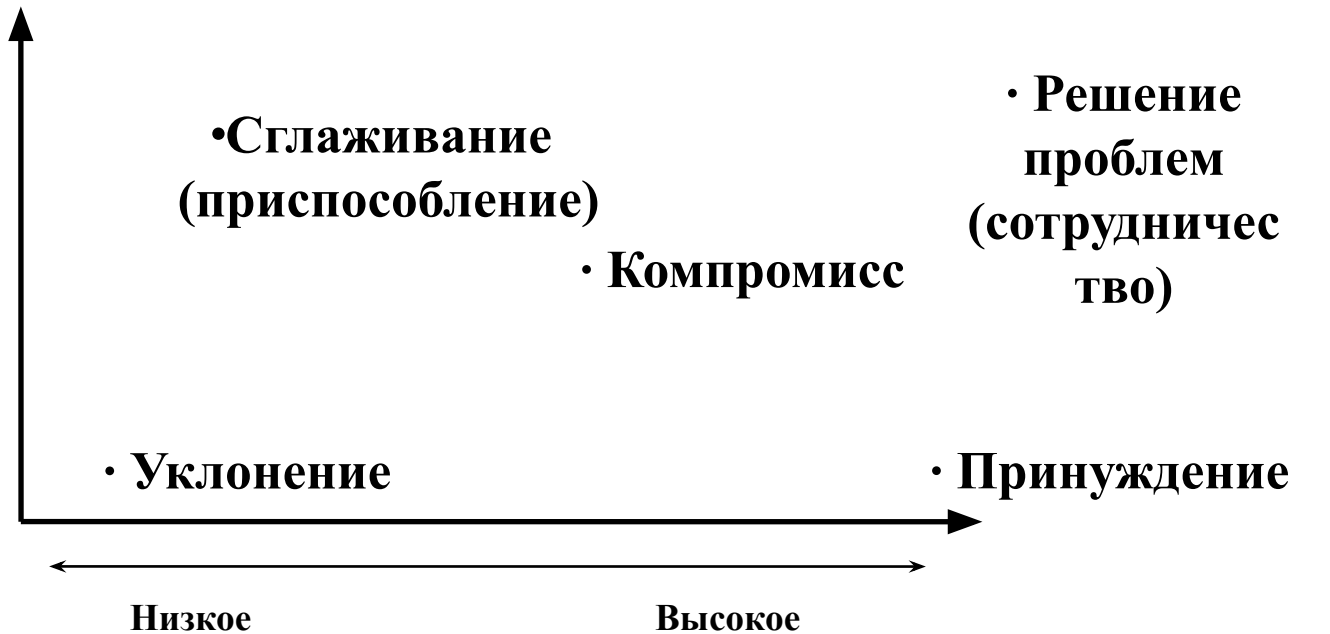
МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ МЕТОДЫ

(определяют стиль поведения руководителя в конфликте)

Стремление понять
другого

Высокое

Низкое



Стремление отстоять
собственный интерес