

Ребята!  
Давайте жить  
дружно!



Выполнила  
Юмашева Надежда,  
2 курс, 2 группа  
ГиМФ

# Содержание

Основные понятия

Причины конфликтов

Классификация конфликтов

Методы управления конфликтами

Роль руководителя в конфликте

Последствия организационных конфликтов



# Основные понятия



**Конфликт в организации** - открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов как производственного, так и личного порядка в рамках организации или межорганизационного пространства



**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

# Основные причины конфликтов в организациях



- распределение ресурсов
- несовместимость целей
- недостаточный уровень профессиональной подготовки
- различия в манере поведения и жизненном опыте
- управленческие ошибки
- психологический феномен и другие





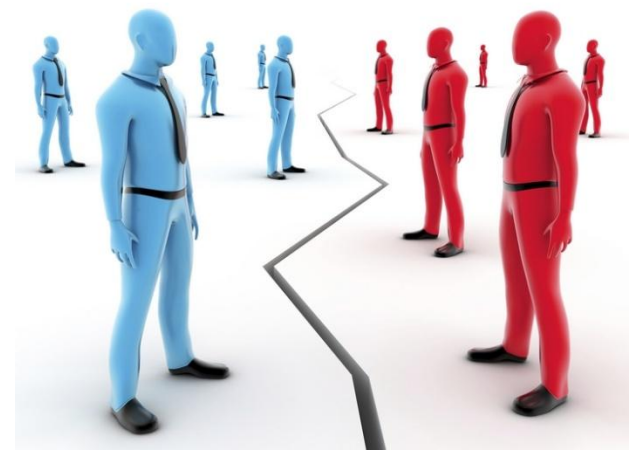
# Классификация конфликтов



# По значению для организации



- Конструктивный конфликт
  - ведут к повышению эффективности организации
- Деструктивный конфликт
  - приводят к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации



# По направлению



- **горизонтальные**
  - не задействованы лица, находящиеся в подчинении друг друга
- **вертикальные**
  - участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого
- **смешанные**
  - в конфликте представлены и вертикальные, и горизонтальные составляющие



# По отношению к субъектам



**Внутриличностный конфликт** выражается борьбой противоречий внутри человека, сопровождаемой эмоциональной напряженностью

**Межличностный конфликт** самый распространенный. Конфликт между личностями возникает там, где сталкиваются разные школы, манеры поведения, их может питать и желание получить что-то, неподкрепленное соответствующими возможностями

**Конфликт между личностью и группой** может возникнуть, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы

**Межгрупповой конфликт** часто возникает из-за отсутствия четкого согласования функций и графиков работы между подразделениями



# С точки зрения причин конфликтной ситуации



- ❑ **конфликт целей:** когда ситуация характеризуется тем, что участвующие в нем стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем
- ❑ **конфликт познания:** когда существует ситуация, в которой у участвующих сторон расходятся взгляды, идеи и мысли по решаемой проблеме
- ❑ **чувственный конфликт:** появляется в ситуации, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей



# Методы управления конфликтом



внутриличностный метод  
управления конфликтом

структурные методы  
управления конфликтом

межличностные методы  
управления конфликтами



# Внутриличностный метод управления конфликтом



Заключается в умении правильно организовать своё собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека

Некоторые авторы предлагают использовать способ “*Я - высказывание*”, т.е. способ передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений и требований, но так чтобы другой человек изменил своё отношение

Он особенно полезен, когда человек хочет передать что-то другому, но не хочет, чтобы тот воспринял этот негативно и перешёл в атаку

# Структурные методы управления конфликтом



- методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования и т.д.

К таким методам относятся:

- разъяснение требований к работе
- координационные и интеграционные механизмы
- общеорганизационные цели
- система вознаграждений





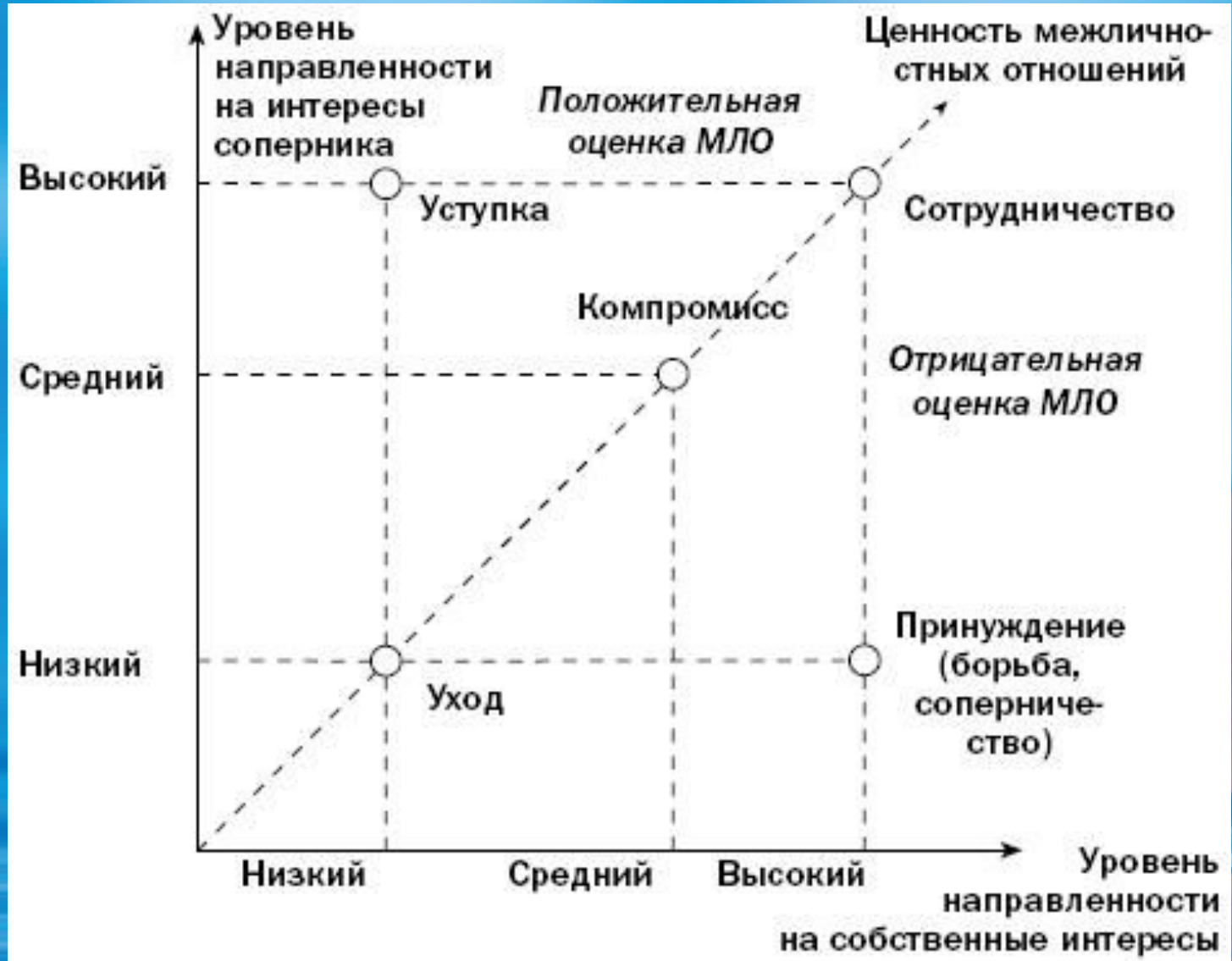
# Межличностные методы управления конфликтами в организации



1. **Избегание, уклонение** - при выборе этой стратегии действия направлены на то, чтобы выйти из ситуации, не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии
2. **Принуждение (противоборство)** - при данной стратегии действия направлены на то, чтобы настоять на своем пути открытой борьбы за свои интересы, применение власти. Заставить принять свою точку зрения любой ценой
3. **Сглаживание (уступчивость)** - действия направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений, с готовностью ради этого уступить, пренебрегая своими интересами
4. **Компромисс** - здесь действия направлены на поиск решения, полностью удовлетворяющего как свои интересы, так и пожелания другого в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме
5. **Решение проблемы (сотрудничество)** - предполагает признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон



# Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена



# Позиции руководителя при разрешении конфликтов



авторитарный арбитр

организатор  
взаимодействия

посредник, консультант

игрок



# Последствия организационных конфликтов



<b><i>Позитивные</i></b>	<b><i>Негативные</i></b>
разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
получение новой информации об оппоненте	увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом	представление о побежденных группах, как о врагах
стимулирование к изменениям и развитию	чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
диагностика возможностей оппонентов	сложное восстановление деловых отношений



# Спасибо за внимание

