

Ребята!
Давайте жить
дружно!



Выполнила
Юмашева Надежда,
2 курс, 2 группа
ГиМФ

Содержание

Основные понятия

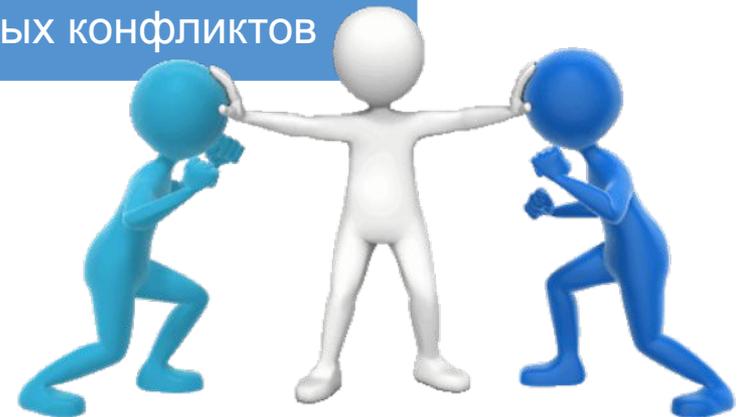
Причины конфликтов

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

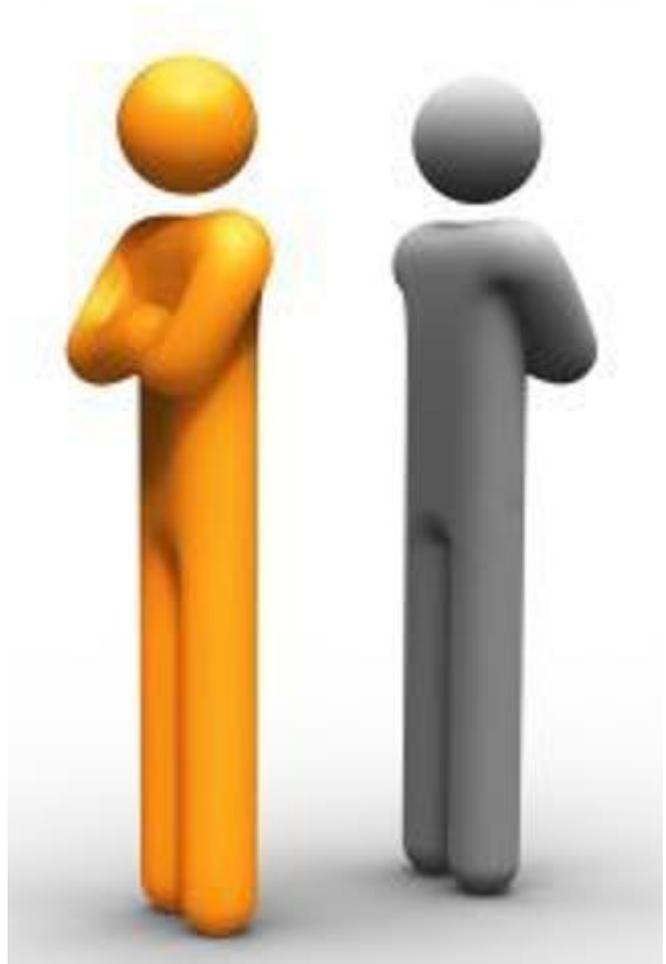
Основные причины конфликтов в организациях



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



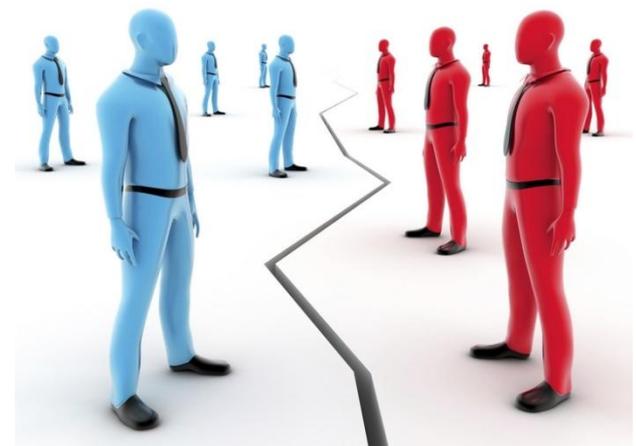
Классификация конфликтов



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



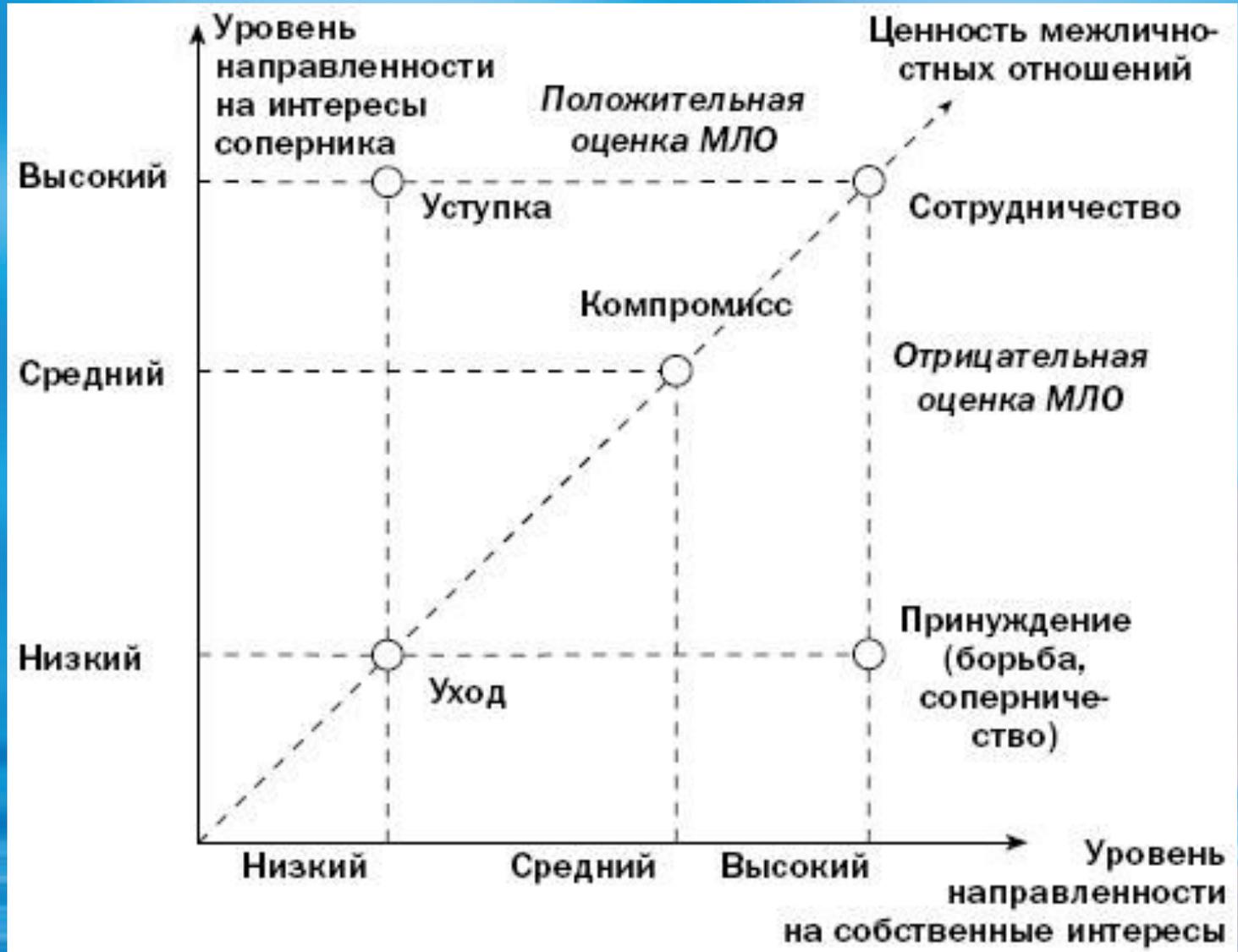
Межличностные методы управления конфликтами в организации



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



<i>Позитивные</i>	<i>Негативные</i>
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

