

**Кафедра «Государственное, муниципальное и
корпоративное управление»**

МЕНЕДЖМЕНТ

Курс лекций

Тема: «Управление конфликтами»

Вопросы лекции:

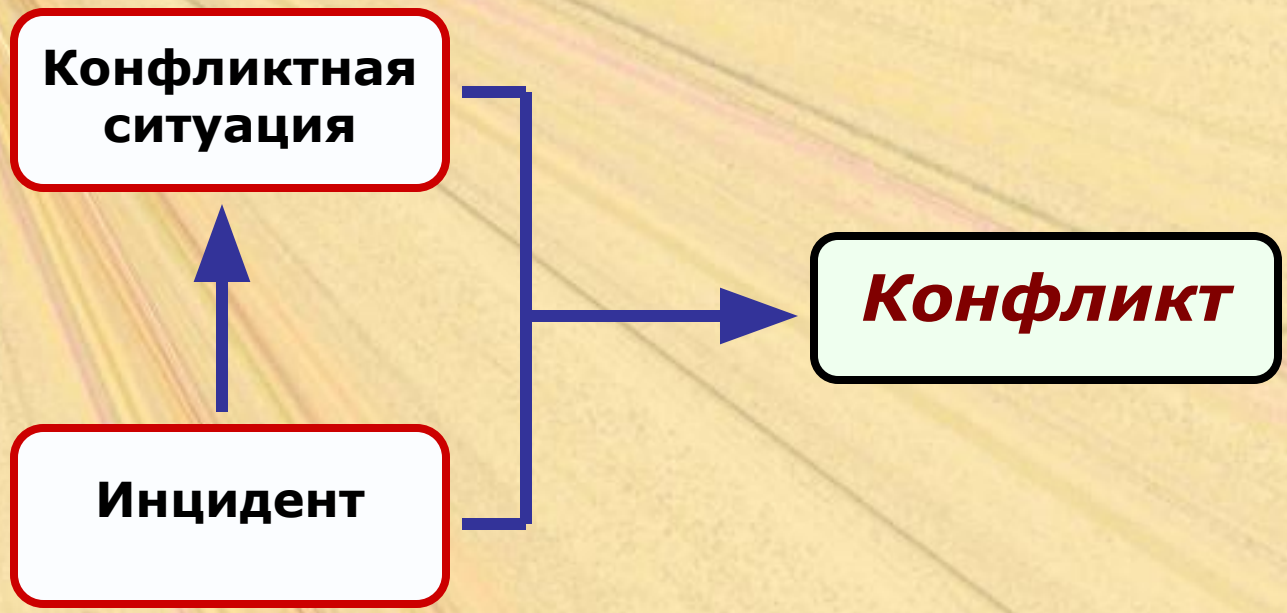
- 1. Понятие, источники и причины конфликтов**
- 2. Виды и диагностика конфликтов**
- 3. Управление конфликтами**

к. э. н., доц. Павлова Е.Г.

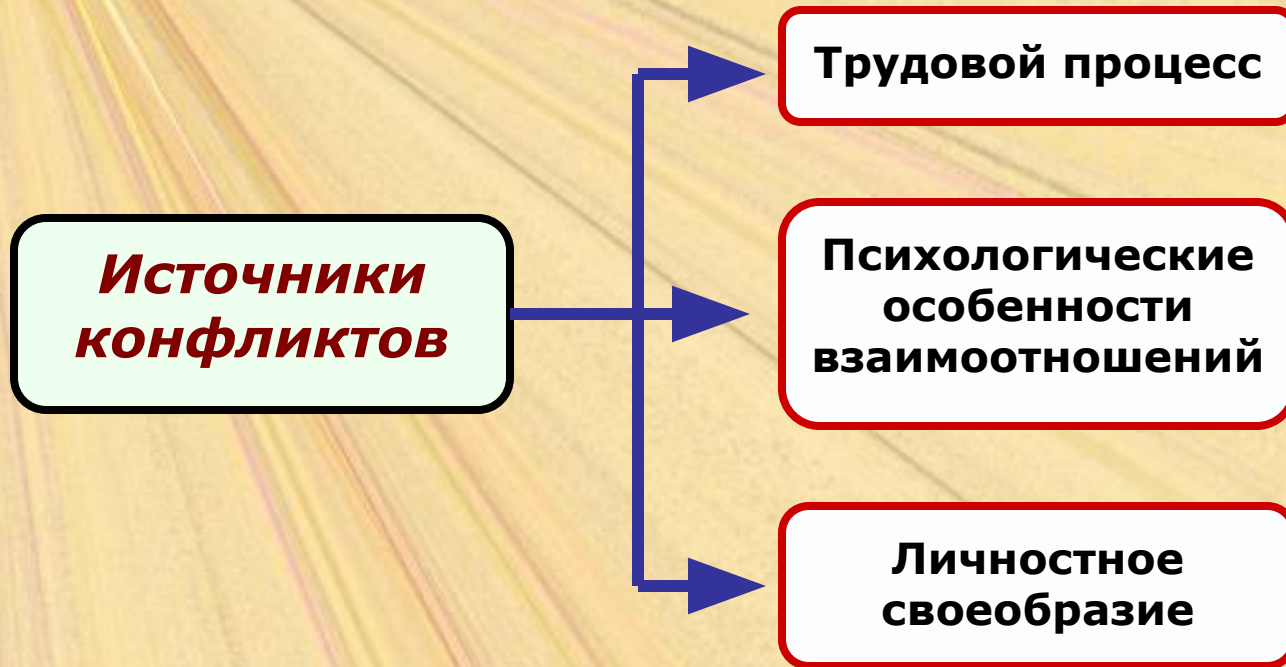
Конфликт – основанное на противоречиях столкновение сторон



Развитие конфликта



Источники конфликтов



Причины конфликтов

Причины возникновения конфликтной ситуации

Распределение ресурсов

Различия в манере поведения и жизненном опыте

Взаимозависимость задач

Различия во взглядах и ценностях

Различия в целях

Плохие коммуникации

Последствия конфликтов

**Последствия
конфликтов**

```
graph LR; A[Последствия конфликтов] --> B[Функциональные (позитивные)]; A --> C[Дисфункциональные (негативные)];
```

**Функциональные
(позитивные)**

**Дисфункциональные
(негативные)**

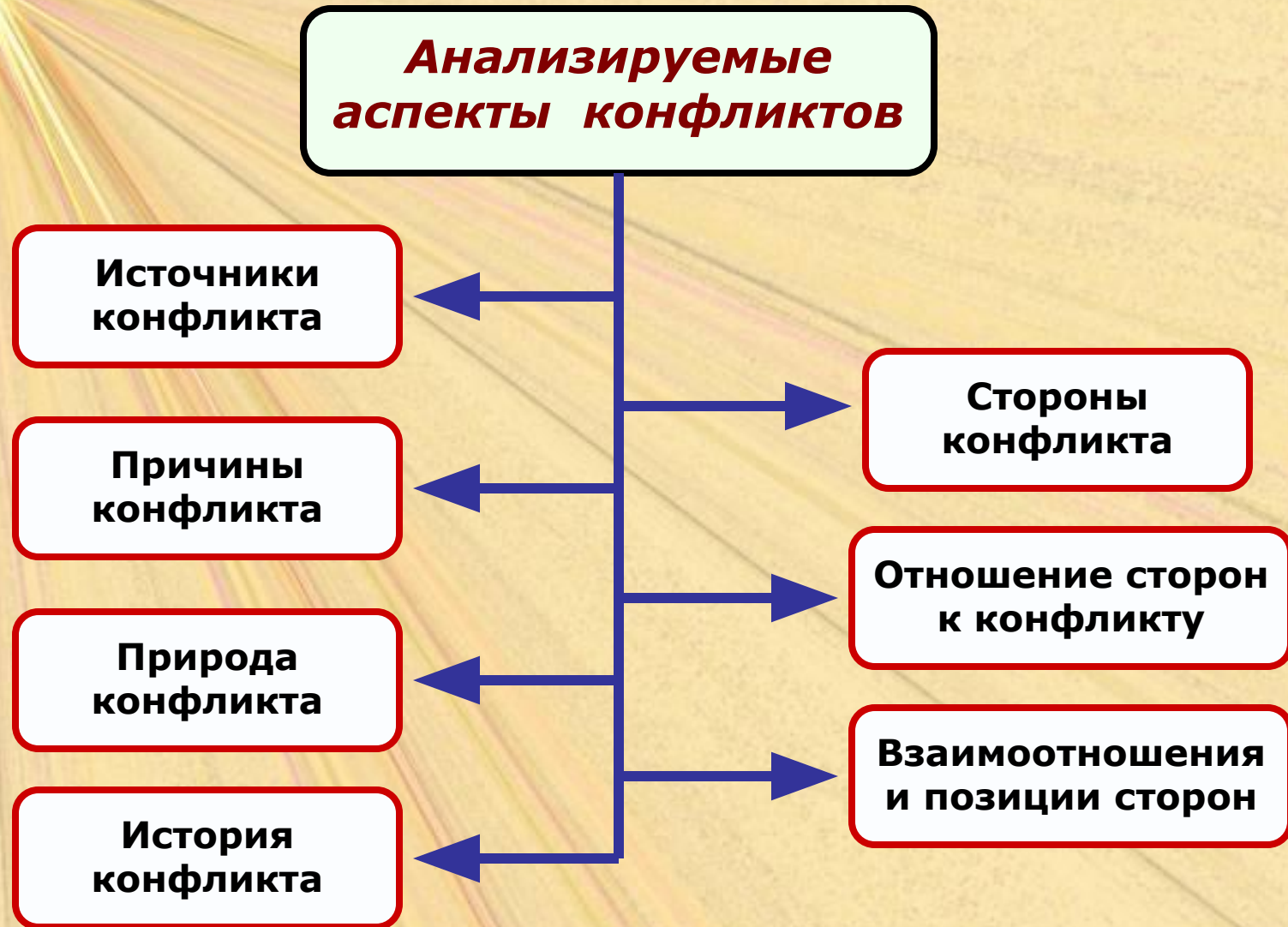
Виды конфликтов



Уровни конфликтов



Диагностирование конфликтов



Стили разрешения конфликта

**Собственные
интересы**



**Интерес к
другим**

Методы управления конфликтами

**Виды методов
управления
конфликтами**



Структурные

Персональные

Структурные методы управления конфликтами

Структурные методы управления конфликтами

Использование руководителем своего статуса (приказы, распоряжения и т.п.)

Разведение участников конфликта (по целям, по ресурсам, дифференцирование и автономизация подразделений)

Создание заделов между взаимозависимыми подразделениями (запасов сырья, комплектующих и т.п.)

Интегрирование (кураторы, координаторы и т.п.)

Слияние подразделений

Персональные методы управления конфликтами

***Персональные методы
управления конфликтами***

```
graph TD; A[Персональные методы управления конфликтами] --> B[Поощрение и наказание]; A --> C[Исполнение руководителем роли эксперта]; A --> D[Убеждение, разъяснение, психологическая помощь]; A --> E[Перемещение и увольнение участников конфликта];
```

**Поощрение и
наказание**

**Исполнение
руководителем
роли эксперта**

**Убеждение,
разъяснение,
психологическая
помощь**

**Перемещение и
увольнение
участников
конфликта**