

Конфликты и их влияние на
организационное поведение.
Управление конфликтами

Конфликт- это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами лиц

Типы конфликтов:

- Внутриличный
- Межличностный
- Конфликт между личностью и группой
- Межгрупповой конфликт

В деятельности трудовых коллективов различают два типа конфликта:

- Конструктивный (созидательный)
- Деструктивный (разрушающий)

По направленности конфликты делятся на:

1. Горизонтальные(между работниками одного уровня)
2. Вертикальные (между руководителем и подчиненным)
3. Смешанные

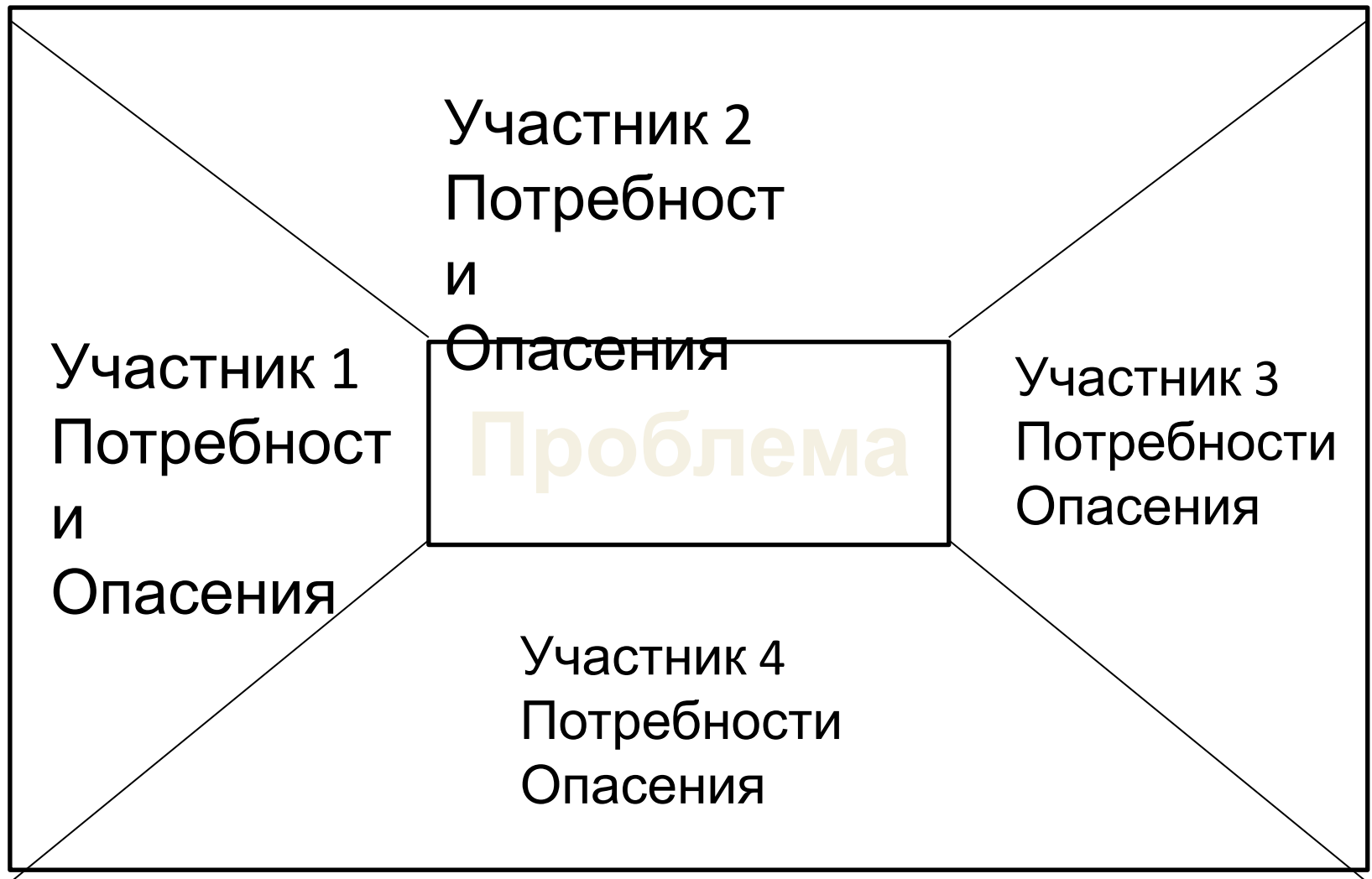
Функции конфликта:

- **Информационная** (позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности участвующих в нем людей, их ценностные ориентации, психологическую устойчивость к стрессовым факторам)
- **Интеграционная** (позволяет ослабить психическую напряженность, расширить сферу и способы взаимодействий с окружающими, сплачивает группу перед лицом внешних трудностей)
- **Инновационная** (Служит источником развития личности, может улучшать качество индивидуальной работы, способствовать созданию новых, более благоприятных условий, к которым легче адаптироваться членам коллектива)

Причины конфликтов:

- Различия в целях
- Различия в представлениях и ценностях
- Ограниченность в ресурсах, подлежащих распределению
- Различия в уровне образования, квалификации
- Различия в манере поведения и жизненном опыте
- Плохие коммуникации
- Взаимозависимость заданий, неправильное распределение ответственности
- Низкое качество работ или продукции

Карта конфликта



Управление конфликтом- это способность руководителя увидеть конфликтную ситуацию, осмыслить ее и осуществить направляющие действия по ее разрешению

Стадии управления конфликтом:

- Восприятие конфликта и первичная оценка ситуации
- Исследование конфликта и поиск его причин
- Поиск путей разрешения конфликта
- Осуществление организационных мер

Способы управления конфликтом

