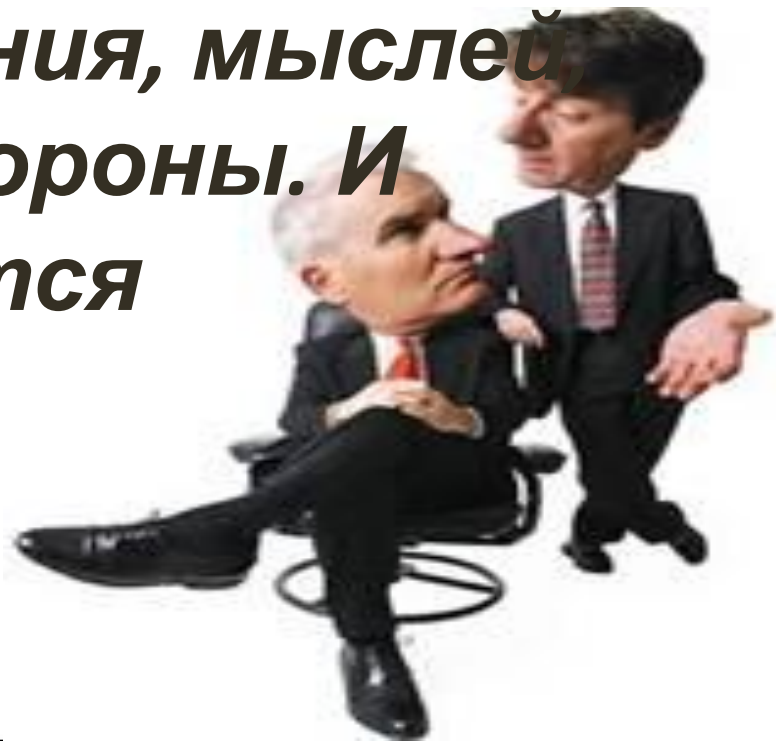




***Управление
конфликтами***

Сущность конфликта, его понятие.

Конфликт –это такое состояние, при котором одна из сторон требует, просит изменения поведения, мыслей чувств другой стороны. И это сопровождается отрицательными (негативными) эмоциями



ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

*Конфликт =
конфликтная
ситуация +
инцидент.*

Классификация конфликтов

В зависимости от сферы проявления конфликтов:

- экономические – в основе лежат экономические противоречия (ЗП)
- идеологические – противоположность взглядов,
- семейно-бытовые – противоречия в семейных отношениях.

Классификация конфликтов

В зависимости от степени длительности и напряжения конфликта:

- бурные быстротекущие конфликты – возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих,
- острые и длительные – возникают при наличии глубоких противоречий,
- слабовыраженные и вялотекущие – связаны с не очень острыми противоречиями, либо пассивностью одной из сторон,
- слабовыраженные и быстротекущие – связанные с поверхностными причинами, носят эпизодический характер.

Классификация конфликтов

В зависимости от субъектов конфликтных взаимодействий

- внутриличностные – связанные со столкновением противоположно направленных мотивов личности,
- межличностные – субъектами конфликта выступают 2 и более личностей, отстаивающие свои интересы,
- конфликт «личность-группа» - субъекты личность и группа,
- межгрупповые – между малыми социальными или микрогруппами.

Классификация конфликтов

В зависимости от социальных последствий:

- Конструктивные;
- Деструктивные.

В зависимости от предмета конфликта:

- реальные (предметные) – имеют четкий предмет
- нереальные (беспредметные) – не имеют предмета или имеют предмет, не являющийся жизненно важным для одного или обоих объектов конфликта.

Объективные причины конфликтов руководителя и подчиненного

- 1. Субординационный характер отношений.**
- 2. Деятельность в системе «человек-человек» конфликтогенна по своей природе.**
- 3. Большая часть конфликтов по вертикали детерминирована предметно-деятельностным содержанием межличностных отношений.**
- 4. Наиболее конфликтно звено «непосредственный руководитель – подчиненный»: на него приходится более 53% конфликтов.**
- 5. Рассогласованность связей между рабочими**

Личностные причины конфликтов:

- низкая культура общения, грубость;
- недобросовестное выполнение своих обязанностей подчиненными;
- выбор начальником неэффективного стиля руководства;
- напряженные отношения между руководителями и подчиненными;
- психологические особенности участников взаимодействия (повышенная агрессивность, эмоциональная неустойчивость, тревожность, завышенная самооценка, акцентуации характера и т.д.).

Факторы порождающие конфликты:

- ограниченность ресурсов, которые нужно делить,
- взаимозависимость заданий,
- различия в целях,
- различия в представлениях и ценностях,
- различия в манере поведения,
- в уровне образования,
- а также плохие коммуникации



A man with dark, curly hair is peeking over a white board. He is holding the top edge of the board with both hands, and only his eyes and the top of his head are visible above the board. The background is a plain, light color.

Типы конфликтов:

- Внутриличностный,*
- Межгрупповой,*
- Межличностный,*
- Между личностью и группой.*

Модель процесса конфликта.:

Управленческая ситуация



Источники конфликта



Возможность
разрастания конфликта



Реакция на ситуацию



Конфликт происходит



Управление конфликтом



Последствия

Функциональные
Дисфункциональные

Конфликта не происходит

Функции конflikта:



Позитивные:

1. Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами.
2. Получение информации об оппоненте.
3. Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом.
4. Снятие синдрома покорности у подчиненных.
5. Ди агностика возможностей оппонента.


Негативные:

1. Большие эмоциональные и материальные затраты на участие в конфликте.
2. Увольнение сотрудников, снижение уровня дисциплины. Ухудшение социально-психологического климата в коллективе.
3. Представление о побежденных группах как о врагах.
4. Сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)

Существуют 5 основных тактик поведения в конфликте:



- **приспособление (неконструктивное);**
- **сотрудничество;**
- **компромисс (конструктивное);**
- **избегание (неконструктивное);**
- **конфронтация или соперничество**



Выбор подходящего стиля разрешения конфликта поможет большинству управляющих избежать проблемной ситуации. Знание всех существующих способов приемов устранения и предупреждения конфликтов поможет организации успешно функционировать и процветать.

Правила поведения в конфликтной ситуации

- **Правило 1-е:** непредвзято относись к инициатору конфликта.
- **Правило 2-е:** не расширяй предмет спора.
- **Правило 3-е:** стремись к позитивному решению конфликта.
- **Правило 4-е:** сдерживай эмоции.
- **Правило 5-е:** соблюдай такт в споре.

Thank you very much for your
attention

