



ТЕМА 6: «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ»

К.психол.н., доцент С.В. Чегринцова

План занятия:

- 1. Понятие, характеристики и функции конфликта
- 2. Классификация конфликтов
- 3. Структура и динамика конфликта
- 4. Причины и последствия конфликтов
- 5. Управление конфликтами
- 6. Стратегии поведения в конфликте

1. ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА В МЕНЕДЖМЕНТЕ



№ п\п	Понятие конфликта
1	Конфликт - универсальный способ взаимодействия сложных систем, преодоление противоречий в любой сфере, где осуществляются контакты между отдельными людьми и их сообществами
2	Конфликт - борьба за ценности и определенные претензии на социальный статус, власть, материальные и духовные блага.
3	Конфликт - отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами и каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель и мешает другой стороне делать тоже самое.

ХАРАКТЕРИСТИКИ КОНФЛИКТА

Явление
социальное

Явление
осознанное

Явление
широко-
распростра-
ненное

Явление
прогнози-
руемое

Взаимодейс-
твие, проте-
кающее в
форме проти-
востояния

2. КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ

По составу
конфликтующих
сторон

- внутриличностный
- межличностный
- конфликт между личностью и группой
- межгрупповой

По коммуника-
тивной
направленности

- горизонтальный
- вертикальный
- смешанный

По функциональ-
ной значимости

- конструктивный
- деструктивный

По масштабам

- общий
- локальный

По продолжительности

- краткосрочный
- Затяжной

По степени завершенности

- полностью разрешаемые
- частично разрешаемые

По способам урегулирования

- антагонистический
- компромиссный

По масштабам

- общий
- локальный

По продолжительности

- краткосрочный
- Затяжной

По степени завершенности

- полностью разрешаемые
- частично разрешаемые

По способам урегулирования

- антагонистический
- компромиссный

3. СТРУКТУРНАЯ МОДЕЛЬ КОНФЛИКТА



ПРОЦЕССУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ КОНФЛИКТА

Предконфликтная
стадия



Конфликт



Постконфликтная
стадия

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА



4. ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Объективные

- Обстоятельства социального взаимодействия работников, которые привели к столкновению

Организационно-управленческие

- Структурно-организационные
- Функционально-организационные
- Личностно-функциональные
- Ситуативно-управленческие

Личностные

- Специфика психических процессов и состояний

Социально-психологические

- Необходимость социального взаимодействия в группах
- Особенности совместной деятельности

ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТА

Конструктивные

- Устраняет противоречие
- Позволяет оценить социально-психологические особенности группы
- Источник развития и оптимизации межличностных отношений
- Средство самоутверждения личности и др.



Деструктивные

- Приводят к стрессам
- Сопровождаются физическим и(или) психологическим насилием
- Снижают эффективность деятельности
- Отрицательно влияют на процесс развития личности и др.



5. ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ УК

Управление конфликтом – это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведение участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений.

ПРОЦЕСС УК

Диагнос-
тика

Прогнози-
рование

Профилак-
тика

Урегули-
рование

МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ КОНФЛИКТА

Психологические (опросники и тесты)

- Опросник А.Басса и А.Дарки
- Диагностика МЛО Т.Лири
- Личностный опросник Г.Айзенка
- Опросник К.Томаса и др.

Методы социальной психологии

- Наблюдение
- Социометрические методы
- Метод изучения документов
- Эксперимент «Дилемма заключенного» и др.

МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ КОНФЛИКТА

Качественные методы

- Анализ и синтез
- Дедукция и индукция
- Обобщение и сравнение и др.

Методы математического моделирования

- Математические модели
- Корреляционный, регрессионный и факторный анализ и др.

МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ КОНФЛИКТА

Качественные методы

- Анализ и синтез
- Дедукция и индукция
- Обобщение и сравнение и др.

Методы математического моделирования

- Математические модели
- Корреляционный, регрессионный и факторный анализ и др.

НАПРАВЛЕНИЯ ПРОФИЛАКТИКИ

Устранение социально-психологических причин

- Совершенствование коммуникаций
- Сбалансированное ролевое взаимодействие

Оптимизация организационно-управленческих факторов

- Оптимизация организационной структуры управления
- Проведение процедур аттестации персонала и др.

УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА МЕДИАТОРОМ

По статусу

- Официальный
- Неофициальный

По степени контроля

- Третейский судья
- Арбитр
- Посредник
- Помощник
- Наблюдатель

МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

Структурные

- Распределение и разъяснение прав и обязанностей, полномочий и ответственности
- Использование интеграционных и координационных механизмов
- Интеграция целей
- Интеграционно-ориентирующая структура санкций

Внутриличностны е

- Организация и регуляция собственного поведение
- Самоконтроль
- Восприимчивость к критике
- Способность к формулированию мнения по проблеме, не вызывая негативной реакции

Межличностные

- Выбор стратегии (стиля) поведения в конфликтной ситуации

6. ПОНЯТИЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Способ
осуществления
определенных
интересов

Образ
действия по
достижению
целей

Манера
общения

ЭТАПЫ ВЫБОРА СТРАТЕГИИ

1. Анализ конфликтной ситуации

2. Оценка собственных сил и сил оппонента

3. Четкое формулирование собственной цели

4. Анализ действий и мотивов оппонента

5. Принятие решения о выборе стратегии

СТРАТЕГИИ (К.Томас и Р.Килменн)

Конфронтация

Сотрудничество

Компромисс

Уклонение

Приспособление

КОНФРОНТАЦИЯ (СОПЕРНИЧЕСТВО)

Цель –

получение одностороннего
выигрыша.

Условия:

1. Наличие власти и авторитета,
которые признаются
оппонентом.
2. Авторитарный стиль
управления.
3. Безвыходная ситуация.



УКЛОНЕНИЕ (УХОД)

Цель –

уход из-за нежелания сотрудничать и общаться.

Условия:

1. Объект конфликта несущественен.
2. Отсутствие власти.
3. Необходимость получения дополнительной информации.
4. Оппонент – личность, трудная в общении.



ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

Цель –

получение результата при
минимальных действиях.

Условия:

1. Объект конфликта
несущественен.
2. Необходимость восстановления
равновесия и стабильности.
3. Недостаточный объем
ресурсов и власти для
решения проблемы
в свою пользу.



КОМПРОМИСС

Цель –
получение «усредненного»
результата за счет взаимных
уступок.

Условия:

1. Одинаковые аргументы и равный объем власти у оппонентов.
2. Необходимость сохранения положительного СПК в коллективе.
3. Принятие временного решения.



СОТРУДНИЧЕСТВО

Цель –

поиск наиболее приемлемого решения для сторон и максимизация выигрыша.

Условия:

1. Подходы к решению важны, и нет возможности принять компромиссное решение.
2. Обладание равной властью и авторитетом.
3. Существуют прочные длительные взаимоотношения между оппонентами.

