

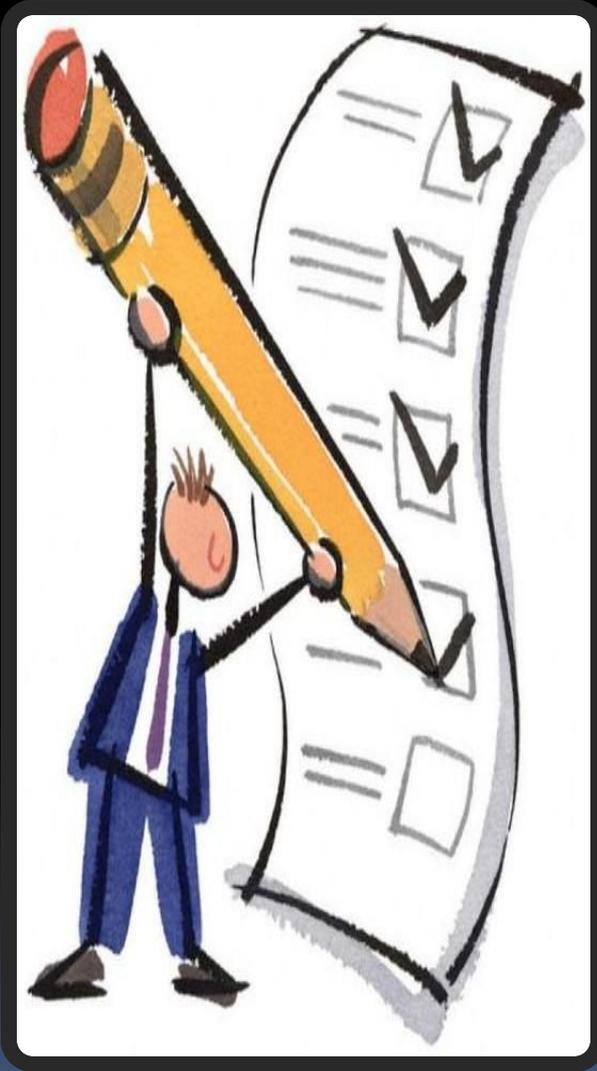
« Омский колледж отраслевых технологий строительства и транспорта »

“УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ, КАК МЕТОД МЕНЕДЖМЕНТА”



Выполнил студент: 4 курса ,
Мельников Александр Евгеньевич
Преподаватель : Мария Генадьевна

План:



1) **Введение;**

2) Природа конфликтов в организации:



Что такое конфликт?



Типы конфликтов;



Причины конфликтов;



Последствия конфликтов;

3) **Управление конфликтной ситуацией:**



структурные методы;



Межличностные стили решения конфликтов;

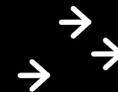
4) **Заключение.**

Введение.

- У каждого человека в жизни есть свои цели, связанные с различными областями жизнедеятельности. Поэтому одной из функций менеджера, как человека, работающего с людьми является умение предотвращать возникновения конфликтных ситуаций, сглаживание их последствий, разрешение споров, умение подвести людей из вражды интересов к сотрудничеству и взаимопониманию. Сейчас я более подробно попытаюсь раскрыть природу конфликтов в организациях, а также описать методы управления им.

Причины конфликта.

У всех конфликтов есть несколько причин, основными из которых являются ограниченность ресурсов, которые надо делить, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, уровне образования и т.п.



Природа конфликта в организации.

Конфликт - это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами лиц. Каждая сторона делает все, чтобы была принята её точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое.



Второе определение :

Конфликт - это открытое столкновение сторон, мнений, сил, связанное с различием представлений о целях, путях и методах их достижения, о характере задач и способах их решения и т.д.



- *Внутриличностный конфликт.*

- *Межличностный конфликт.*

Типы конфликта.

- *Конфликт между личностью и группой*

- *Межгрупповой конфликт.*

Внутриличностный конфликт.



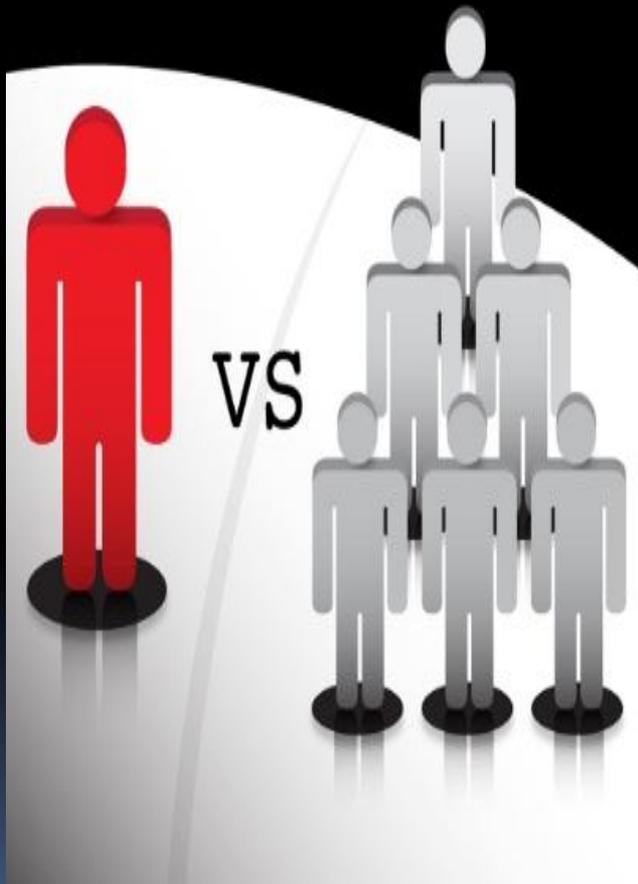
- Он может принимать различные формы, и из них наиболее распространена форма ролевого конфликта, когда одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы или, например, когда производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Исследования показывают, что такой конфликт может возникнуть при низкой удовлетворённости работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

Межличностный конфликт.



- Это самый распространённый тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего, это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Каждый из них считает, что поскольку ресурсы ограничены, он должен убедить вышестоящее руководство выделить эти ресурсы ему, а не другому руководителю.

Конфликт между личностью и группой.



Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиций группы. Например, обсуждая на собрании пути увеличения объема продаж, большинство будет считать, что этого можно добиться путем снижения цены

Межгрупповой конфликт



Организации состоят из множества формальных и неформальных групп. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникнуть конфликты. Неформальные группы, которые считают, что руководитель относится к ним несправедливо, могут крепче сплотиться и попытаться «рассчитаться» с ним снижением производительности. Яркий пример межгруппового конфликта - конфликт между профсоюзом и администрацией.

Последствия конфликта.



Управление конфликтной ситуацией.

структурные

1. Разъяснение требований к работе
2. Координационные и интеграционные механизмы.
3. Общеорганизационные комплексные цели.
4. Структура системы вознаграждений.

межличностные.

1. Уклонение.
2. Сглаживание.
3. Принуждение.
4. Компромисс.
5. Решение проблемы.
6. Применимость различных стилей разрешения конфликта.

Заключение.

- В завершение выше сказанного можно добавить, что умелое поведение и, как следствие, разрешение конфликта может быть получено при учете менеджером личностных качеств каждого члена коллектива, его темперамента, характера, интересов. Но зато в конечном итоге можно иметь коллектив друзей, сплоченных общей идеей, где ссоры могут уже не нести значения и не затрагивать душевных качеств индивида.

Спасибо за внимание!