

**Полоцкий государственный
университет**

Воронова Анна

Полевикова Екатерина

***Управление
конфликтами***

*Проверила: Божко В.
В.*

**Новополоцк
2011**

Сущность конфликта, его понятие.

Конфликт -это столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьёзное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.





*Сущность конфликта, его
понятие*

*КОНФЛИКТ =
конфликтная
ситуация +
инцидент.*

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





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»)



Существует три структурных метода разрешения конфликтов:




- **РАЗЪЯСНЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К РАБОТЕ.** Одним из лучших методов управления, предотвращающий дисфункциональный конфликт, - разъяснение того, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения.
- **КООРДИНАРНЫЕ И ИНТЕГРАЦИОННЫЕ МЕХАНИЗМЫ.** Это применение координационного механизма. Один из самых распространенных механизмов - цепь команд.
- **СТРУКТУРА СИСТЕМЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЙ.** Вознаграждения можно использовать как метод управления конфликтной ситуацией, оказывая влияние на поведение людей, чтобы избежать дисфункциональных последствий.

Межличностные стили разрешения конфликтов:

- **УКЛОНЕНИЕ.** Этот стиль подразумевает, что человек старается уйти от конфликта. Один из способов разрешения конфликта - это не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий.
- **СГЛАЖИВАНИЕ.** Этот стиль характеризуется поведением, которое диктуется убеждением, что не стоит сердиться, потому что “мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку”.
- **ПРИНУЖДЕНИЕ.** В рамках этого стиля преобладают попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой.
- **КОМПРОМИСС.** Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени.
- **РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ.** Данный стиль - признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон.





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.

Thank you very much for your
attention

