

# ЛЕКЦИЯ 12.

## ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

Гаранина Елена Юрьевна,  
кафедра сервиса и моды

2 часа



# Введение

## Цель

- - проанализировать особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
- - рассмотреть технологию предупреждения конфликтов
- - охарактеризовать оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов

# Содержание

1. Прогнозирование и профилактика конфликтов
2. Технология предупреждения конфликтов
3. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов

# Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов

- Вмешательство в естественное развитие конфликтной ситуации должно осуществляться компетентными людьми
- Не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами

# Управление конфликтом

– это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной

# Управление конфликтом включает:

- диагностику,
- прогнозирование,
- профилактику,
- предупреждение,
- ослабление,
- урегулирование,
- разрешение

# Объективные условия предупреждения конфликтов

- Создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации
- Справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе.
- Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций
- Успокаивающая материальная среда, окружающая человека

# Организационно управленческие факторы предупреждения конфликтов

- *Структурно-организационные* условия предупреждения конфликтов связаны с оптимизацией структуры цеха, завода, фирмы, с одной стороны, как организации, с другой – как социальной группы
- *Функционально-организационные* условия связаны с оптимизацией функциональных связей между структурными элементами организации и работниками
- Соответствие работника максимальным требованиям, которые может предъявить к нему занимаемая должность, составляет *лично-функциональные* условия предупреждения конфликтов
- *Ситуативно-управленческие* условия связаны прежде с принятием оптимальных управленческих решений и грамотной оценкой результатов деятельности других работников, особенно подчиненных



# Социально-психологические условия профилактики конфликтов

- Поддержание в ходе взаимодействия *баланса ролей*
- Поддержание при взаимодействии людей и социальных групп *баланса взаимозависимости в решениях и действиях*
- Нарушение *баланса взаимных услуг* во взаимодействии людей чревато напряженностью в их взаимоотношениях и возможным конфликтом
- Взаимодействуя друг с другом, в той или иной степени стремятся поддерживать *баланс ущерба*. Нанесение ущерба нарушает сбалансированность межличностного или межгруппового взаимодействия и может стать основой конфликта
- Кроме того, важна также *сбалансированность самооценки и внешней оценки*

# Технология предупреждения конфликтов

- есть совокупность знаний о способах, средствах, приемах воздействия на предконфликтную ситуацию, а также последовательность действия оппонентов и третьих лиц, в результате которых разрешается возникшее противоречие

# Способы и приемы воздействия на поведения оппонента

- Не требуйте от окружающих невозможного, учитывайте, что их способности к различным видам деятельности различны.
- Не стремитесь быстро, радикально, путем прямых воздействий перевоспитать человека.
- В процессе общения важно оценивать актуальное психическое состояние партнера и избегать обсуждения острых проблем, если повышена вероятность агрессивной реакции с его стороны.
- Эффективный способ предупреждения конфликтов – своевременная информация окружающих об ущемлении ваших интересов.
- Желательно как можно более заблаговременно информировать людей о ваших решениях, затрагивающих их интересы.
- «Не загоняйте оппонента в угол».

# Методы психокоррекции конфликтного поведения

- Социально-психологический тренинг
- Индивидуальное психоконсультирование
- Аутогенная тренировка
- Посредническая деятельность психолога
- Самоанализ своего поведения в конфликтной ситуации

# Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов

1. Сбор информации о текущем состоянии объекта управления
2. Объяснение причин данного состояния, определение движущих сил развития объекта управления
3. Прогноз развития объекта управления
4. Определение целей управления
5. Построение управленческой модели, собственно управленческое решение
6. Разработка конкретных действий по претворению решения в жизнь
7. Претворение решения в жизнь
8. Оценка результатов деятельности
9. Принятие решения на продолжение или прекращение деятельности
10. Обобщение полученного опыта

# **Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений**

1. Низкое качество обоснования управленческих решений
2. Выраженный технократический подход к управлению социальными и социотехническими системами
3. Волонтаризм

# Вопросы для самопроверки

1. Особенности прогнозирования конфликтов и условия их профилактики.
2. Технология предупреждения конфликтов (способы и приемы воздействия на поведение оппонента, методы психокоррекции конфликтного поведения).
3. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
4. Каковы особенности предупреждения конфликтов на предприятиях малого и среднего бизнеса в современной России?
5. Каковы особенности принятия управленческих решений современными руководителями?
6. Какие формы предупреждения конфликтов наиболее эффективные для нашей страны?

# Заключение

- Прогнозирование и профилактика конфликтов выступают направлениями управленческой деятельности по регулированию социальных противоречий.
- Управление конфликтом – это сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития.
- Управление конфликтами более эффективно, если оно осуществляется на ранних этапах возникновения социальных противоречий. Существуют объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия предупреждения конфликтов.
- В качестве методов психокоррекции конфликтного поведения выступают: социально-психологический тренинг; индивидуально-психологическое консультирование; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога (социального работника); самоанализ конфликтного поведения.
- Важнейшим условием предупреждения конфликтов является оптимальное управленческое решение, включающее 10 этапов его подготовки и принятия.



# Рекомендуемая литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для студ. вузов. – М.: ЮНИТИ, 2007. – 551 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 238с.
3. Селюк Е. Ю. Конфликтология: Учеб. пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2006. – 192 с.

# Использование материалов презентации

Использование данной презентации может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления

Презентация является собственностью автора. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении посредством ссылки, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другом произведении посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия автора.