

# Управление конфликтами в организации

1. **Сущность и функции конфликта**
2. **Виды конфликта**
3. **Причины конфликта**
4. **Управление и снижение конфликтов**



***Конфликт*** – противоречие отношений, принимающее характер прямых социальных столкновений между индивидами и группами работников

***Конфликт*** – осознанная практическая деятельность его участников по преодолению противоречий позиций и целей

***Конфликт*** – это столкновение противоположных интересов на почве соперничества, соперничества, противоборства



# Функции конфликтов

Позитивные	Негативные
Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
Получение новой информации об оппоненте	Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом	Представление о побежденных группах как оврагах
Стимулирование к изменениям и развитию	Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
Снятие синдрома покорности у подчиненных	После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью коллектива.
<b>1. Диагностическая</b> (возможностей организации, дает дополнительную информацию о проблеме и вариантах её решения).	<b>Функциональный</b> (ведет к повышению эффективности отношений, дает дополнительную информацию о проблеме и вариантах её решения). Сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)

- 2. Дисфункциональный** (приводит к снижению личной удовлетворенности и снижению эффективности организации).

# Классификация конфликтов в организации

## По источникам и причинам возникновения:

объективные и субъективные;  
организационные;  
эмоциональные и социально-трудовые;  
деловые и личные.

## По коммуникативной направленности:

горизонтальные;  
вертикальные;  
смешанные.

## По составу конфликтующих сторон:

внутриличностные;  
межличностные;  
внутригрупповые;  
межгрупповые.

## По функциональной значимости:

позитивные и негативные;  
конструктивные и деструктивные;  
созидательные и разрушительные.

## По формам и степени столкновения:

открытые и скрытые;  
спонтанные, инициативные и спровоцированные;  
неизбежные, вынужденные, лишённые целесообразности.

## По масштабам и продолжительности:

общие и локальные;  
кратковременные и затяжные;  
скоротечные и долгосрочные.

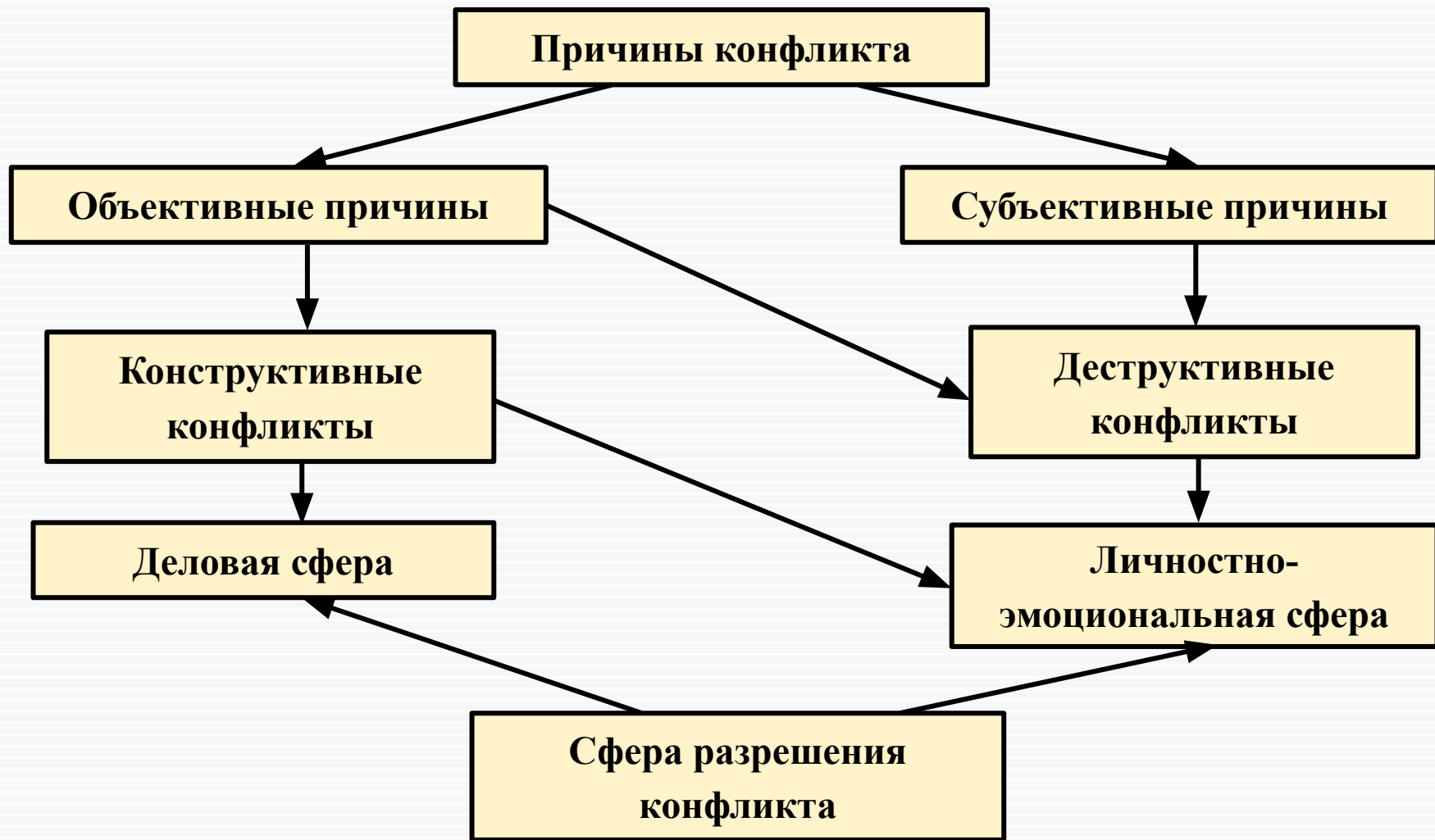
## По способам урегулирования:

антагонистические и компромиссные;  
полностью или частично разрешаемые;  
приводящие к согласию и сотрудничеству.

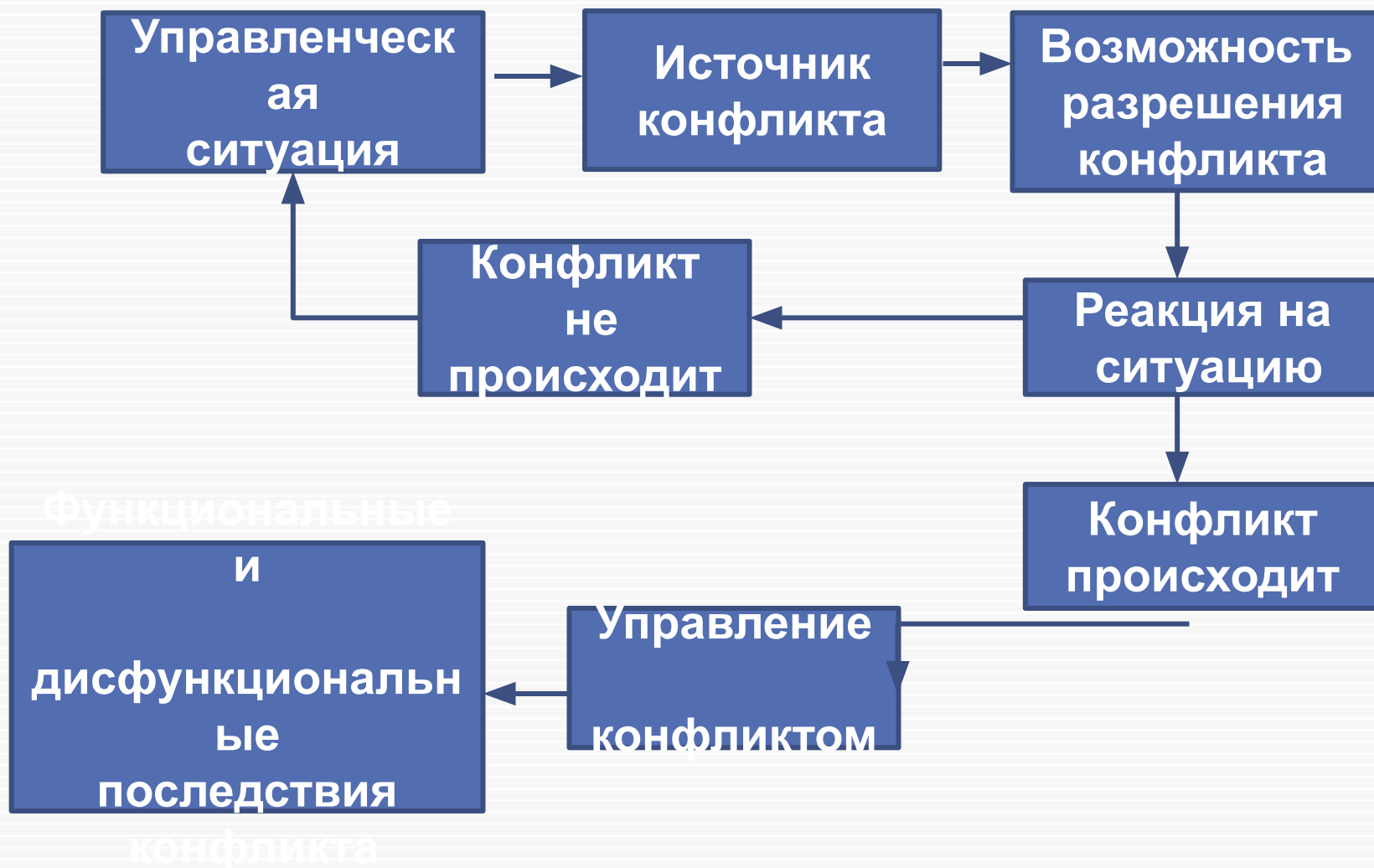
# Основные причины конфликта

1. **Распределения ресурсов**
2. **Взаимосвязь взаимозависимых задач**
3. **Различия в целях**
4. **Различия представлений и ценностей**
5. **Различия в манере поведения и в  
жизненном опыте**
6. **Неудовлетворенные коммуникациями**
7. **Отсутствие качественной информации**

# Причины возникновения конфликтов

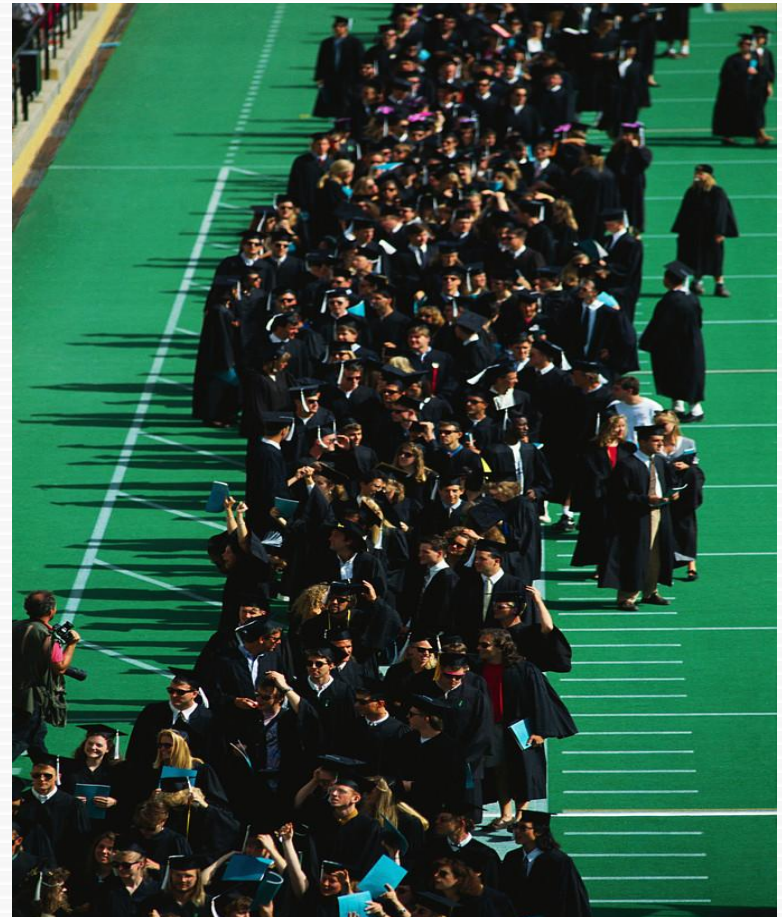


# Модель конфликта как процесса



# Структурные методы разрешения конфликта

1. Разъяснения требований к работе;
2. Координационные и интеграционные механизмы;
3. Общеорганизационные комплексные цели;
4. Структура и система вознаграждений.





# Межличностные стили разрешения конфликтов



# СТИЛИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Уклонение

Метод сглаживания

Принуждение

Компромисс

Решение проблем



**БЛАГОДАРЮ ЗА  
ВНИМАНИЕ !!!**

