

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.
1. Диагностическая (возможностей организации, дает дополнительную информацию о проблеме и вариантах её решения).	Функциональный (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.

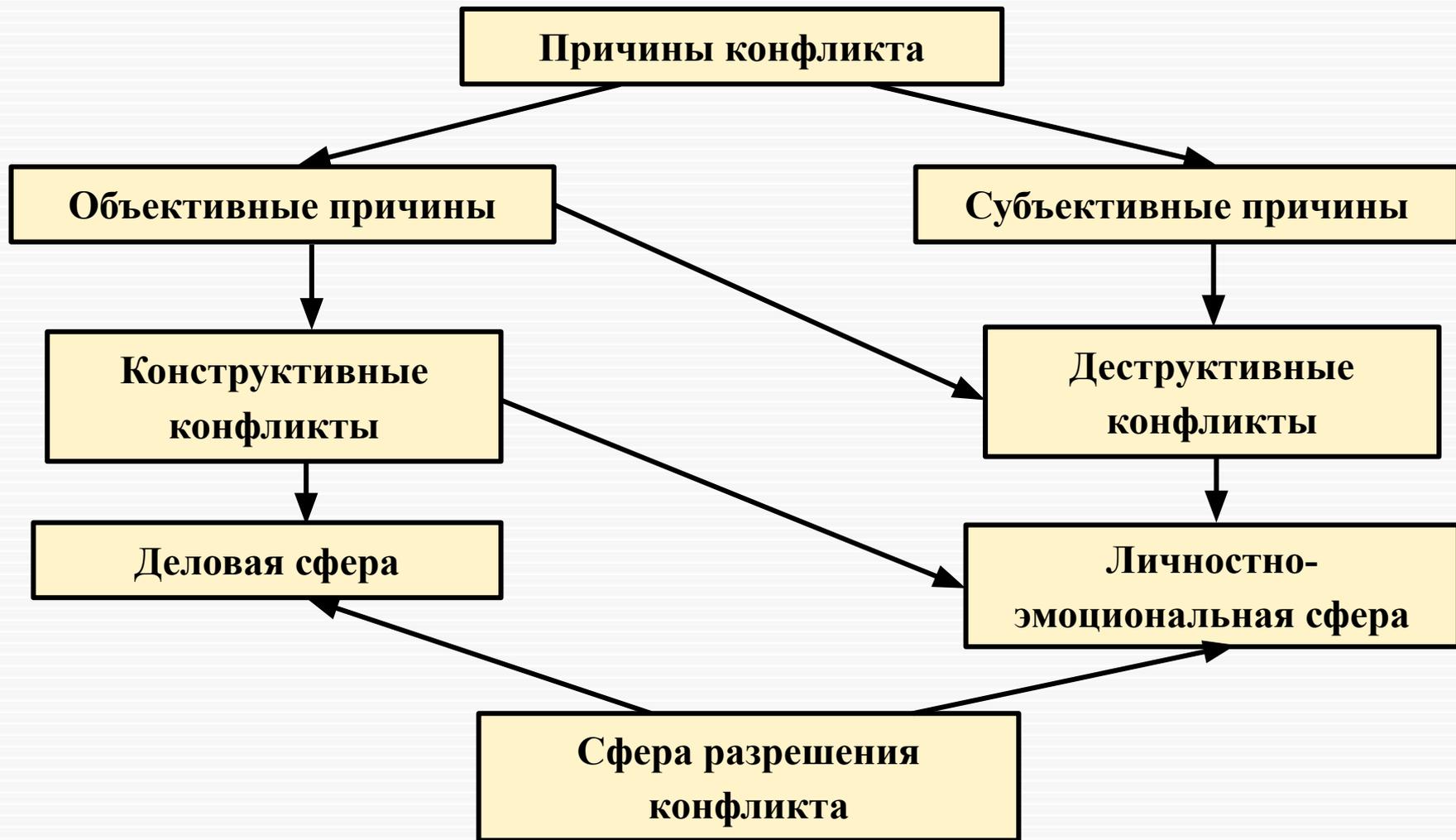
По способам урегулирования:

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

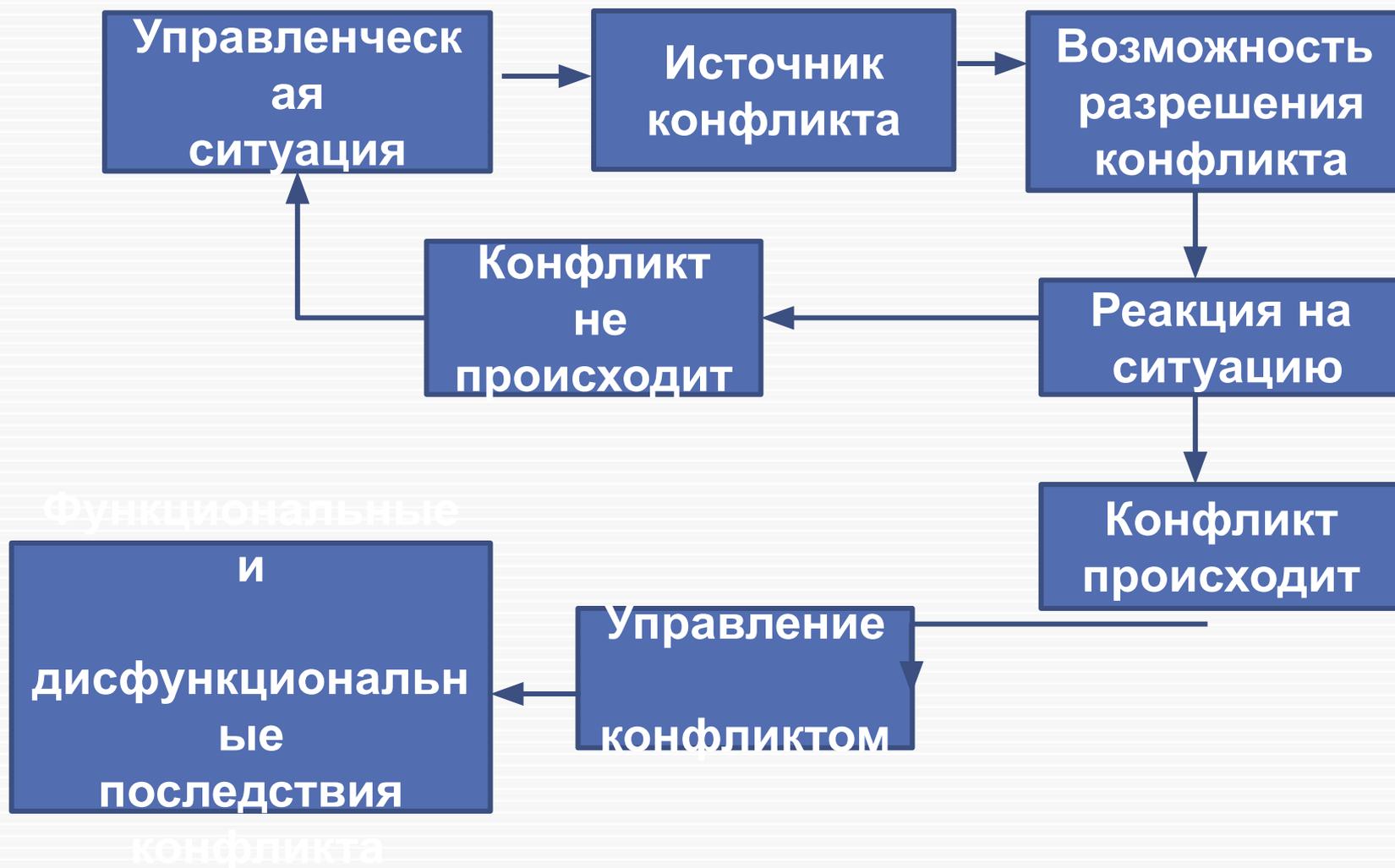
Основные причины конфликта

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

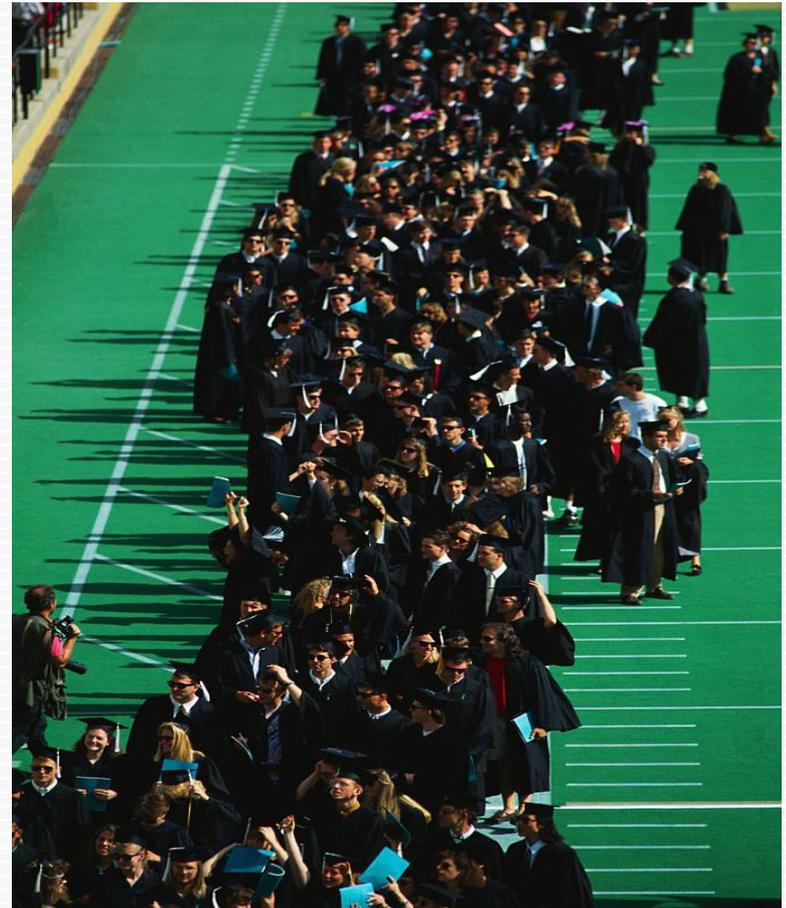


Модель конфликта как процесса



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 !!!**

