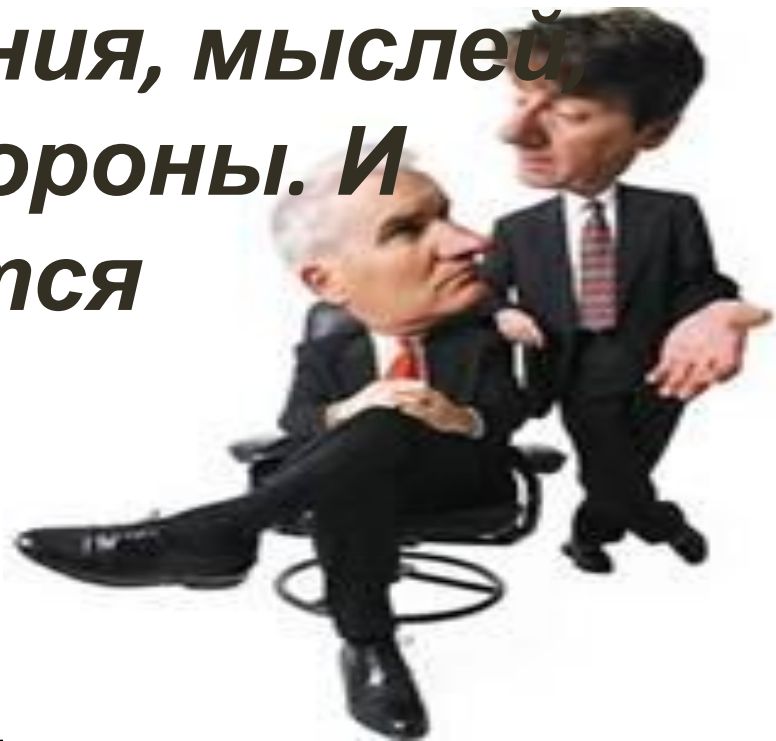




***Управление  
конфликтами***

# **Сущность конфликта, его понятие.**

**Конфликт –это такое состояние, при котором одна из сторон требует, просит изменения поведения, мыслей чувств другой стороны. И это сопровождается отрицательными (негативными) эмоциями**



# ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

*Конфликт =  
конфликтная  
ситуация +  
инцидент.*

# Классификация конфликтов

*В зависимости от сферы проявления конфликтов:*

- экономические – в основе лежат экономические противоречия (ЗП)
- идеологические – противоположность взглядов,
- семейно-бытовые – противоречия в семейных отношениях.

# Классификация конфликтов

***В зависимости от степени длительности и напряжения конфликта:***

- бурные быстротекущие конфликты – возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих,
- острые и длительные – возникают при наличии глубоких противоречий,
- слабовыраженные и вялотекущие – связаны с не очень острыми противоречиями, либо пассивностью одной из сторон,
- слабовыраженные и быстротекущие – связанные с поверхностными причинами, носят эпизодический характер.

# Классификация конфликтов

## *В зависимости от субъектов конфликтных взаимодействий*

- внутриличностные – связанные со столкновением противоположно направленных мотивов личности,
- межличностные – субъектами конфликта выступают 2 и более личностей, отстаивающие свои интересы,
- конфликт «личность-группа» - субъекты личность и группа,
- межгрупповые – между малыми социальными или микрогруппами.

# Классификация конфликтов

***В зависимости от социальных последствий:***

- Конструктивные;
- Деструктивные.

***В зависимости от предмета конфликта:***

- реальные (предметные) – имеют четкий предмет
- нереальные (беспредметные) – не имеют предмета или имеют предмет, не являющийся жизненно важным для одного или обоих объектов конфликта.

# **Объективные причины конфликтов руководителя и подчиненного**

- 1. Субординационный характер отношений.**
- 2. Деятельность в системе «человек-человек» конфликтогенна по своей природе.**
- 3. Большая часть конфликтов по вертикали детерминирована предметно-деятельностным содержанием межличностных отношений.**
- 4. Наиболее конфликтно звено «непосредственный руководитель – подчиненный»: на него приходится более 53% конфликтов.**
- 5. Рассогласованность связей между рабочими**



# Личностные причины конфликтов:

- низкая культура общения, грубость;
- недобросовестное выполнение своих обязанностей подчиненными;
- выбор начальником неэффективного стиля руководства;
- напряженные отношения между руководителями и подчиненными;
- психологические особенности участников взаимодействия (повышенная агрессивность, эмоциональная неустойчивость, тревожность, завышенная самооценка, акцентуации характера и т.д.).

## *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



A man with dark, curly hair is peeking over a white board. He is looking directly at the camera with a neutral expression. His hands are visible, gripping the top edge of the board.

***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»)



# *Существуют 5 основных тактик поведения в конфликте:*



- **приспособление (неконструктивное);**
- **сотрудничество;**
- **компромисс (конструктивное);**
- **избегание (неконструктивное);**
- **конфронтация или соперничество**



**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.**

# Правила поведения в конфликтной ситуации

- **Правило 1-е:** непредвзято относись к инициатору конфликта.
- **Правило 2-е:** не расширяй предмет спора.
- **Правило 3-е:** стремись к позитивному решению конфликта.
- **Правило 4-е:** сдерживай эмоции.
- **Правило 5-е:** соблюдай такт в споре.



Thank you very much for your  
attention

