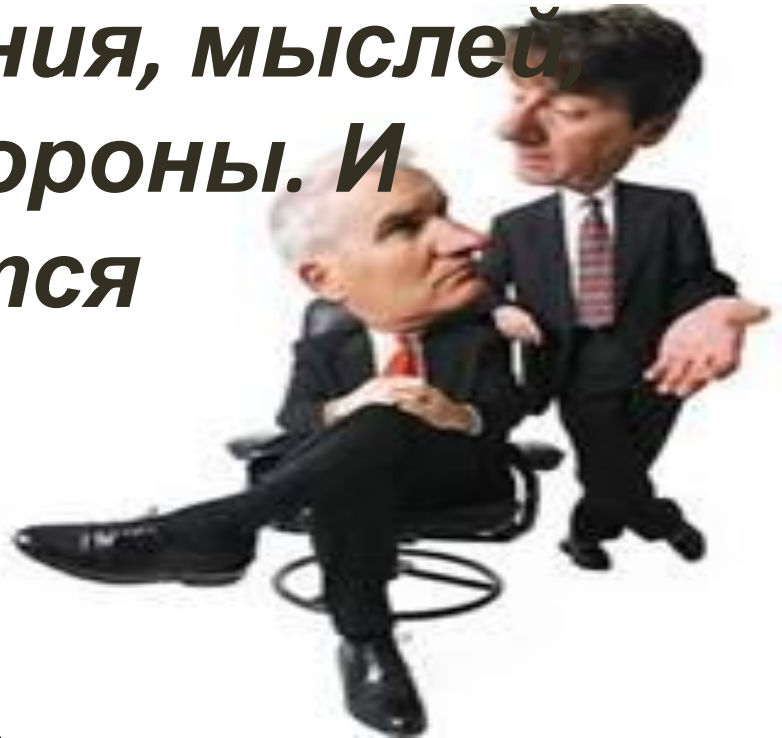
Управление
конфликтами

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

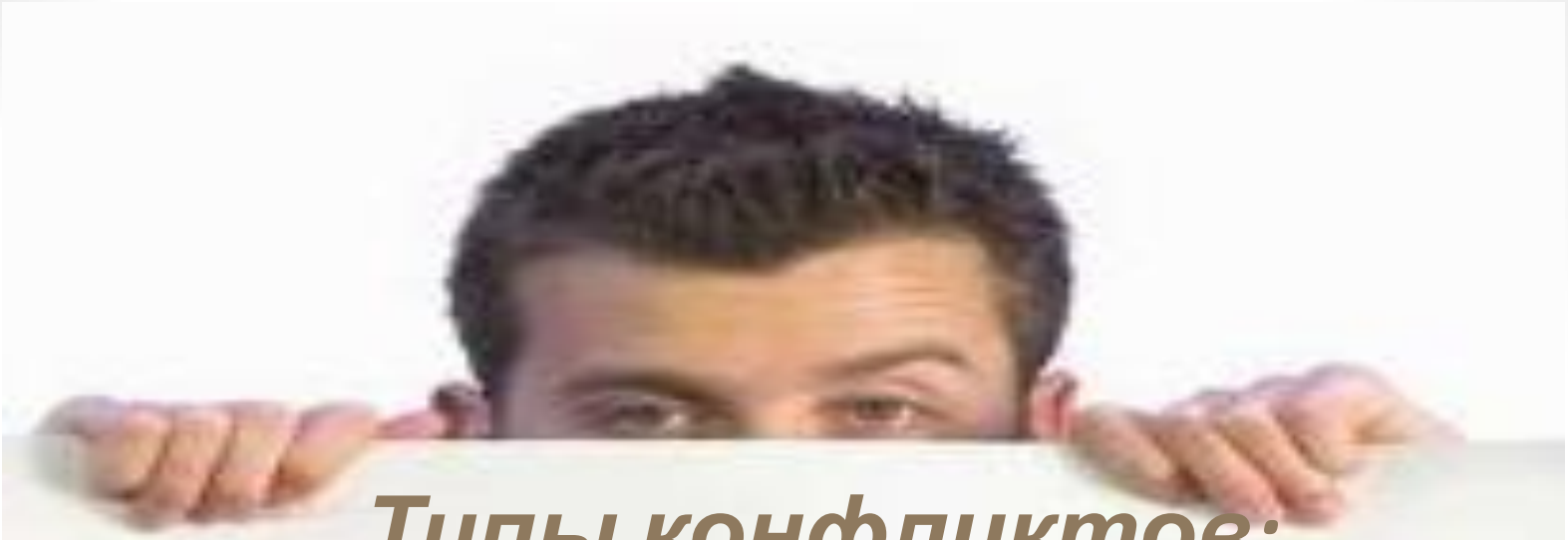
1. Субординационный характер отношений.
2. Деятельность в системе «человек-человек» конфликтогенна по своей природе.
3. Большая часть конфликтов по вертикали детерминирована предметно-деятельностным содержанием межличностных отношений.
4. Наиболее конфликтно звено «непосредственный руководитель – подчиненный»: 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



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 конфликта:

Позитивные:

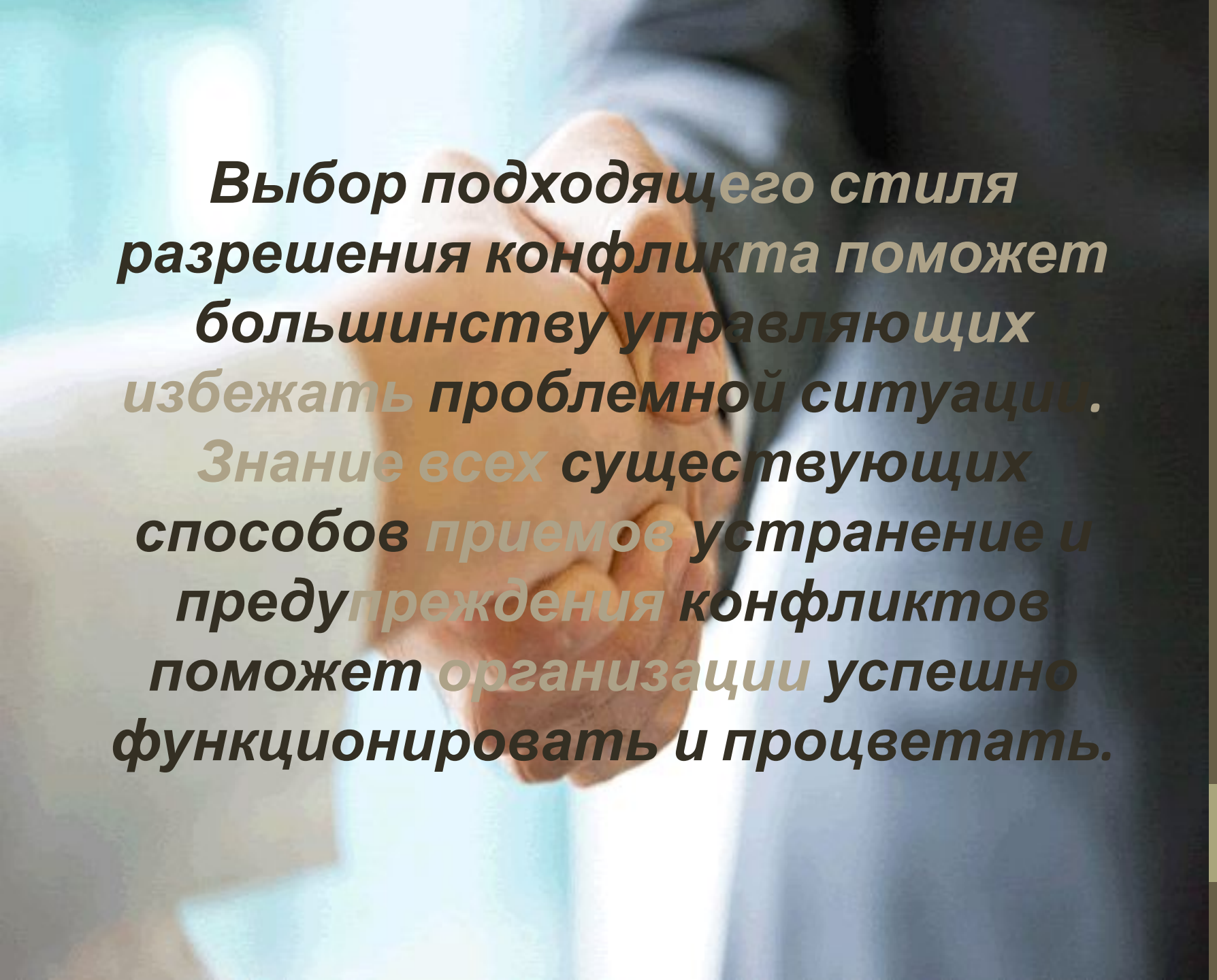
1.Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами.
2.Получение информации об оппоненте.
3.Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом.
4.Снятие синдрома покорности у подчиненных.
5.Ди агностика возможностей оппонента.

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 устранение 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