

*Российский Государственный Университет физической культуры,
спорта, молодежи и туризма*

**Кафедра спортивного менеджмента,
экономики и права им. В.В.Кузина**

Методы управления конфликтами

Подготовила: студентка 1-ого курса
Степушкина
Анастасия Александровна
6 группа
Проверил: старший преподаватель
Малинин В.А.

Москва, 2011

Управление конфликтами – это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений.

Методы управления конфликтами:

- внутриличностные;
- структурные;
- межличностные;
- переговоры;
- ответные агрессивные действия.



Схема процесса управления конфликтами

Внутриличностные методы

Внутриличностные методы - это методы управления конфликтами, заключающиеся в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны оппонента.



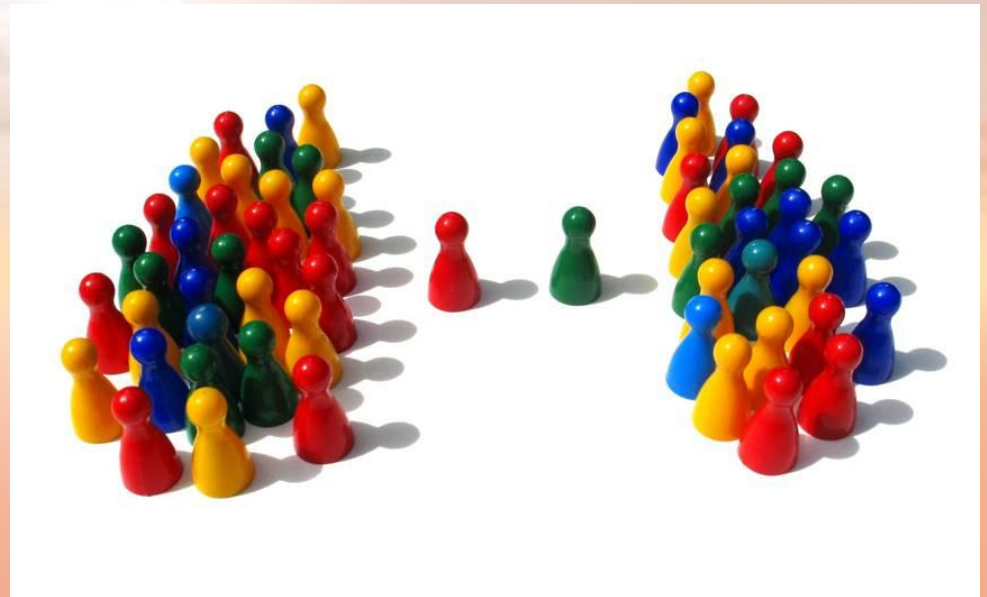
Структурные методы

Структурные методы – это методы управления конфликтами, связанные с изменениями в структуре организации, перераспределением полномочий, новациями в организации труда, принятой системе стимулирования и т.д. К структурным методам управления конфликтами относятся:

- разъяснение требований к работе;
- координационные и интеграционные механизмы;
- 1) Принцип единоначалия
- 2) Третейский судья
- разработка общеорганизационных целей;
- система вознаграждения.

Межличностные методы

Межличностные методы - это методы управления конфликтами, использующиеся при возникновении конфликтной ситуации и необходимости выбрать стиль своего дальнейшего поведения. Различают пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации: уступчивость, уклонение, противоборство, сотрудничество, компромисс.



Переговоры

Как метод решения конфликтов переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для конфликтующих сторон решений.



Ответные агрессивные действия

Эта группа методов применяется в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих методов.



Источники:

- <http://slovari.yandex.ru/>
- Учебник конфликтология А.Я. Кибанов

Благодарю за внимание