Санкт – Петербургский университет управления и экономики
Институт гуманитарных и социальных наук
Кафедра управления персоналом

Презентация

по дисциплине Теория организации

На тему: Межличностные конфликты

Выполнила:
студентка гр. 2873-6/1-1 з.о. Ржавина О.В.
Проверила:
к.э.н., доцент Чиркова Т.В.

Санкт - Петербург 2015

План работы

Введение

1. Определение конфликта, его объект и субъект

2. Классификация конфликтов

3. Причины и функции конфликтов

4. Стратегии и тактики поведения

5. Преодоление конфликтов

Выводы

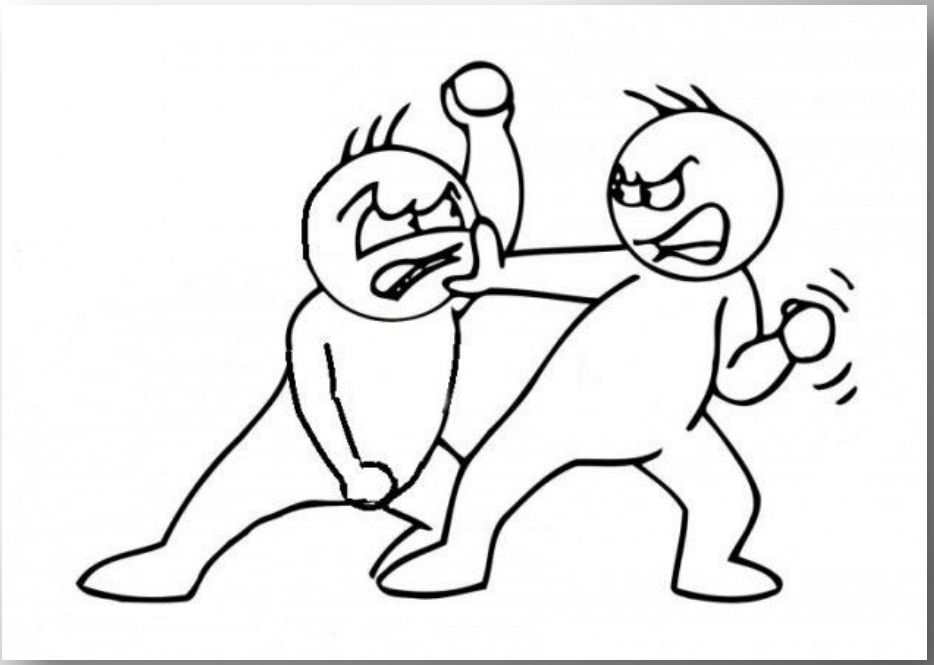
Список литературы

Человек - один из главных ресурсов организации. От того, насколько хорошо осуществляется взаимодействие людей во внутренней среде, а также взаимодействие с потребителями и партнерами, зависят не только экономические показатели, но и в общем срок пребывания в бизнесе, имидж и востребованность продукции/услуг на рынке. Поэтому изучение конфликтологии и применение этих знаний чрезвычайно необходимо.

Целью работы является изучение межличностного конфликта, которую можно достичь, изучив его определение, типологию, стратегии и тактики поведения людей

Конфликт (от лат. «conflictus» - разногласие, столкновение)

Это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия



Конфликтогены *(первопричины)- это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту*

Объект конфликта *- это предмет спора*

Субъектами *являются отдельные индивиды, группы*

Конфликтная ситуация *- ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта*

Классификация конфликтов

Внутриличностные
Межличностные

Вертикальные
Горизонтальные

Официальные
Неофициальные

Конструктивные
Деструктивные

Скрытые
Открытые

Причины конфликтов

Различия в представлениях и ценностях

Взаимозависимость задач

Распределение ресурсов

Различия в целях

Различия в поведении и жизненном опыте

Неудовлетворительные коммуникации

Функции конфликта

Положительные

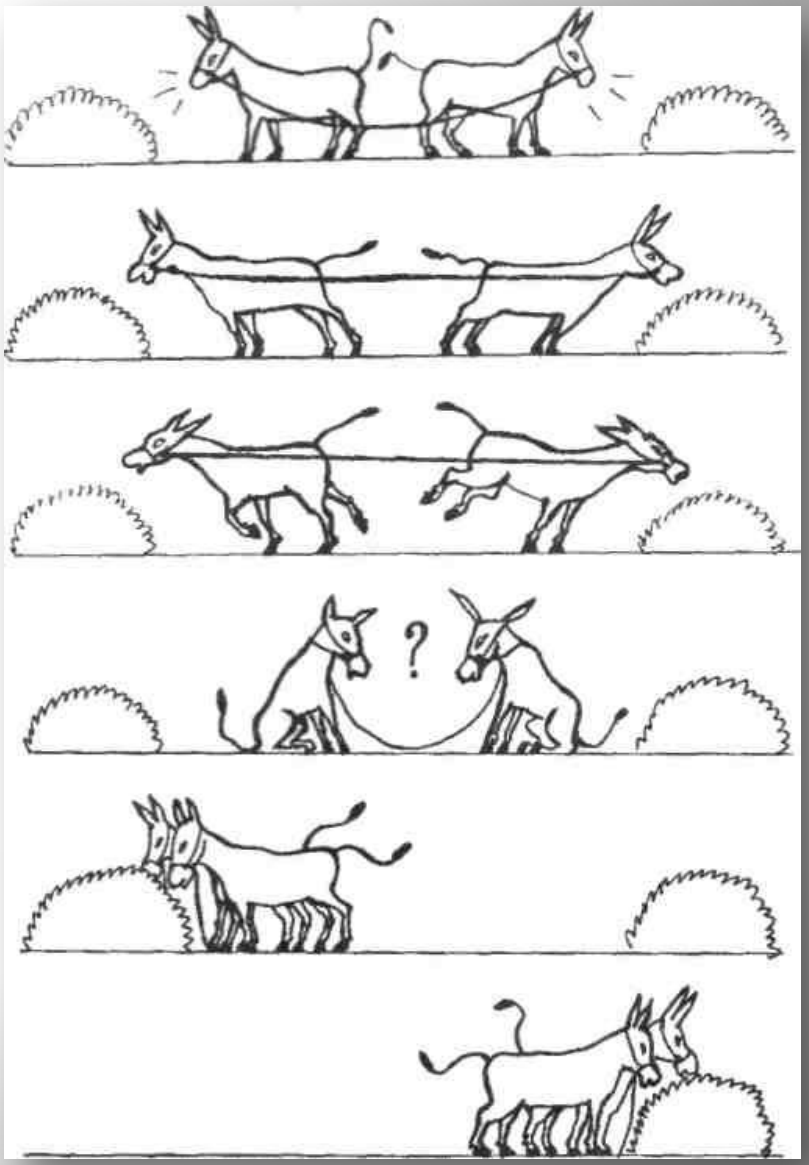
- *Разрядка напряженности*
- *Новая информация об оппоненте*
- *Сплоченность коллектива*
- *Стимулирование к изменению и развитию*
- *Снятие синдрома покорности*
- *Диагностика возможностей*

Отрицательные

- *Больше материальных и эмоциональных затрат*
- *Увольнение сотрудников*
- *Ухудшение психологического микроклимата в коллективе*
- *Предположение о побежденной группе, как о врагах*
- *Сложно восстанавливающиеся дипломатические отношения*

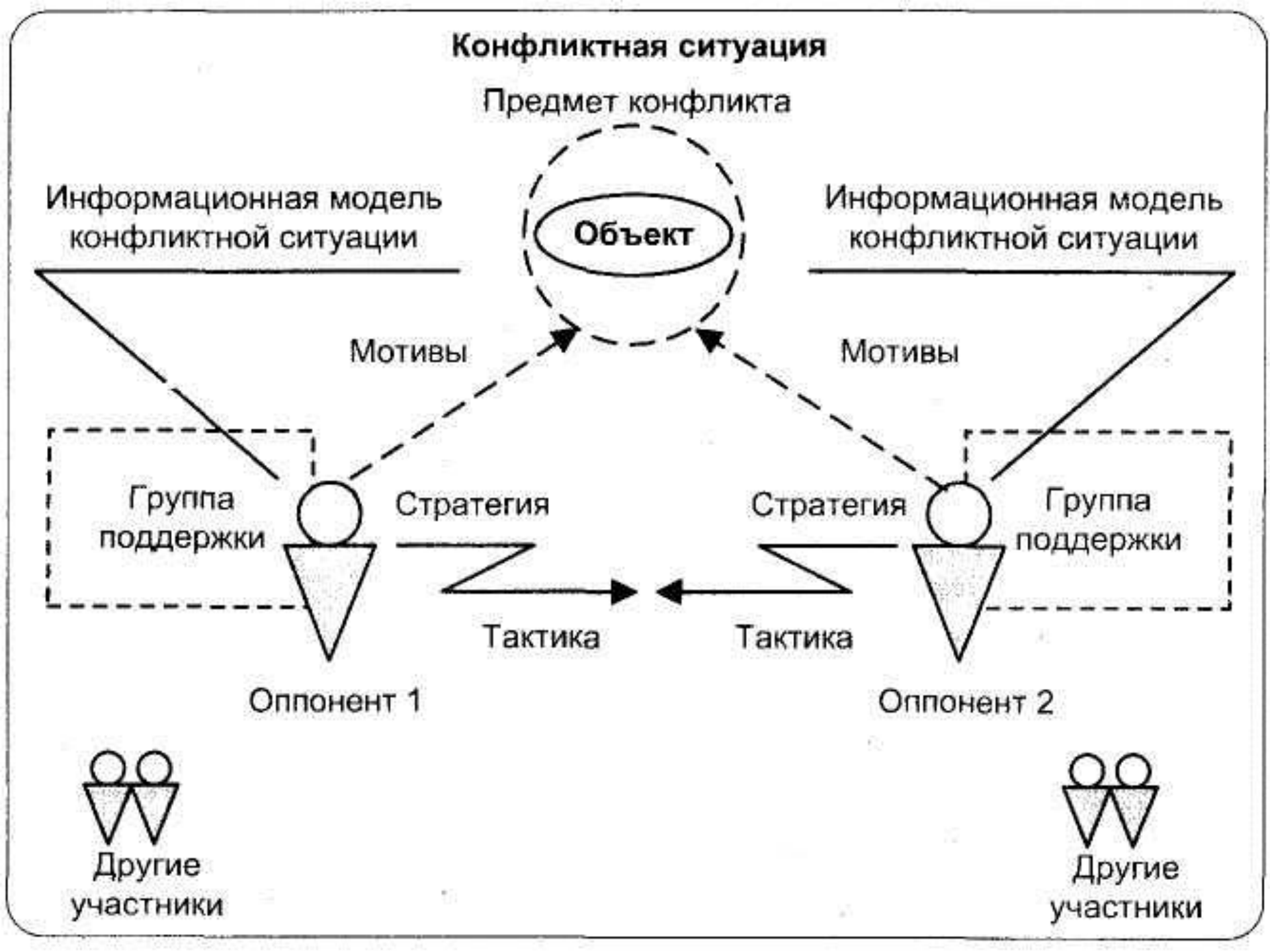
Стратегии поведения

- *Соперничество*
- *Сотрудничество*
- *Компромисс*
- *Приспособление*
- *Избегание*



Тактики поведения

Тактика захвата и удержания объекта конфликта	*Тактика физического насилия*	*Тактика психологического насилия*
Тактика давления	*Тактика демонстративных действий*	*Тактика фиксации своей позиции*
Тактика коалиций	*Тактика дружелюбия*	*Тактика сделок*


Конфликтная ситуация
Предмет конфликта
Объект
Информационная модель конфликтной ситуации
Информационная модель конфликтной ситуации
Мотивы
Мотивы
Группа поддержки
Стратегия
Стратегия
Группа поддержки
Тактика
Тактика
Оппонент 1
Оппонент 2
Другие участники
Другие участники

Преодоление конфликта

Действия руководителя по преодолению конфликта

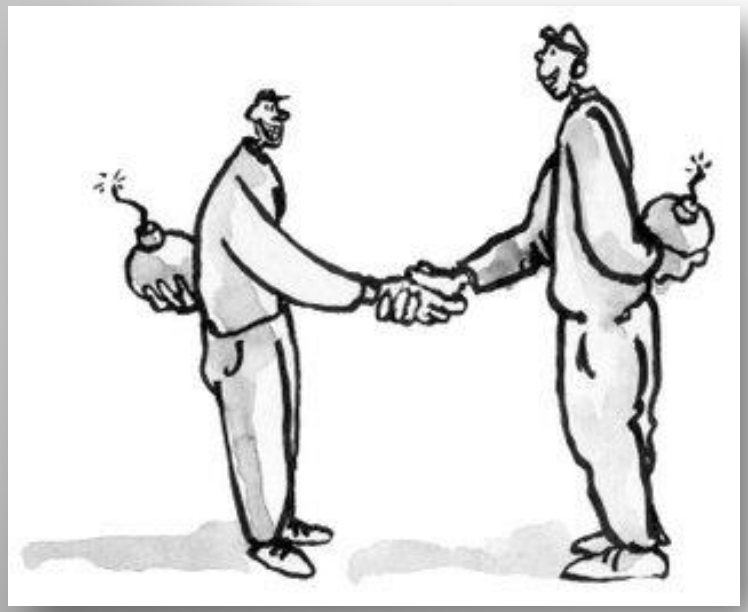
1. *Анализ ситуации, определение истинных причин конфликта*
2. *Управление развитием ситуации и прогноз возможных последствий*
3. *Принятие оптимального решения и создание условий для его реализации*
4. *Сравнение ситуации «до» и «после»*

Правила бесконфликтного поведения

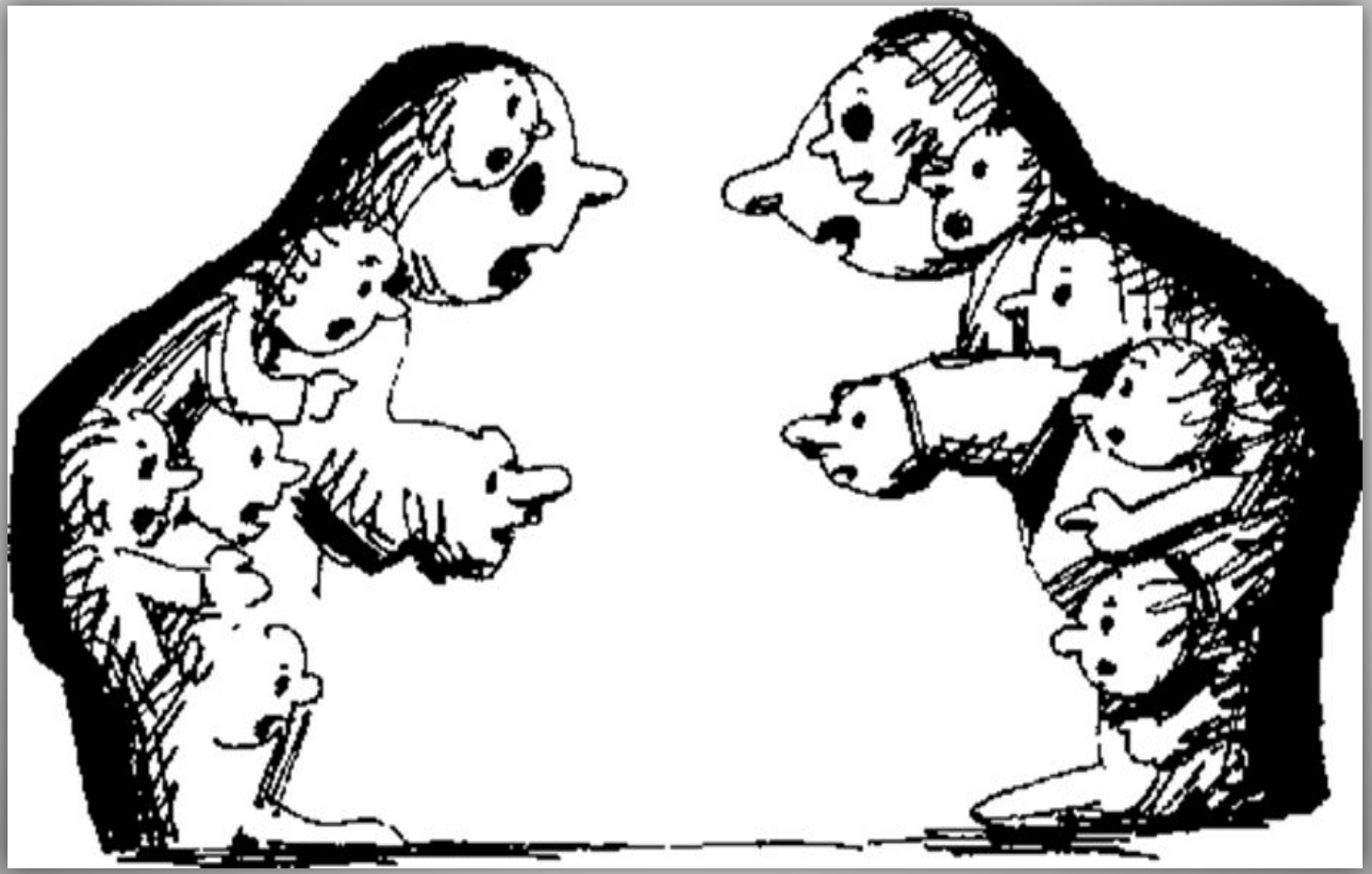
- Никогда не употребляй конфликтогены

- Никогда не отвечай конфликтогеном на конфликтоген

Самыми разрушительными свойствами обладают конфликты либо очень малые, либо очень сильные



Никакой конфликт не может быть преодолен, пока не будут сняты «маски»,пока не проявятся истинные мотивы людей, а не их претензии



Список литературы

1. *Курбатов, В.И.. Конфликтология. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 448 с.*
2. *Маргулян, Я.А.. Социология: электронное учебное пособие/Я.А. Маргулян. – СПб.: Изд-во СПбУУЭ, 2008.*