

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*

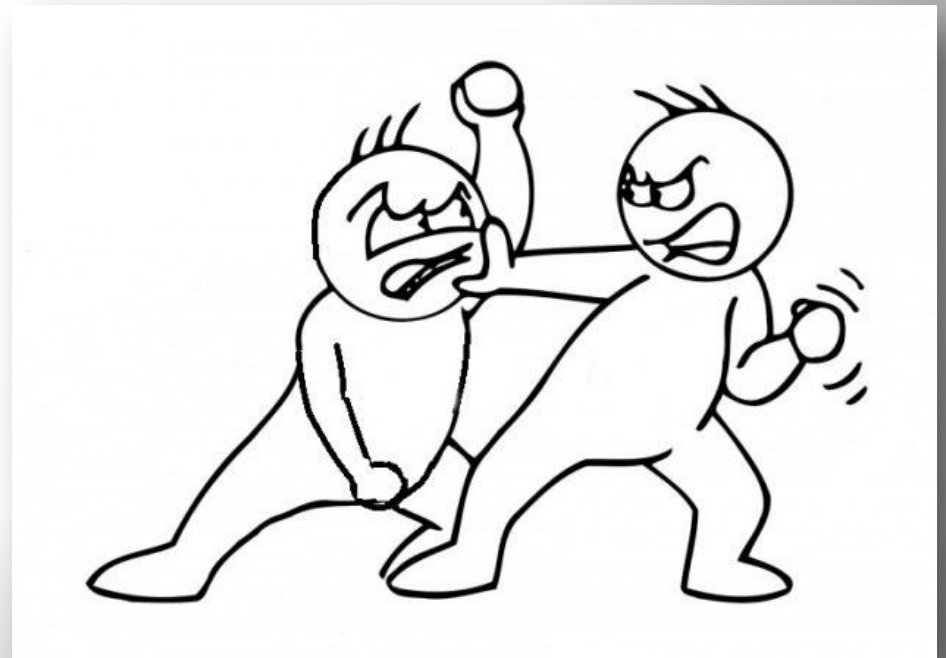
*Список литературы*

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*

*Скрытые  
Открытые*

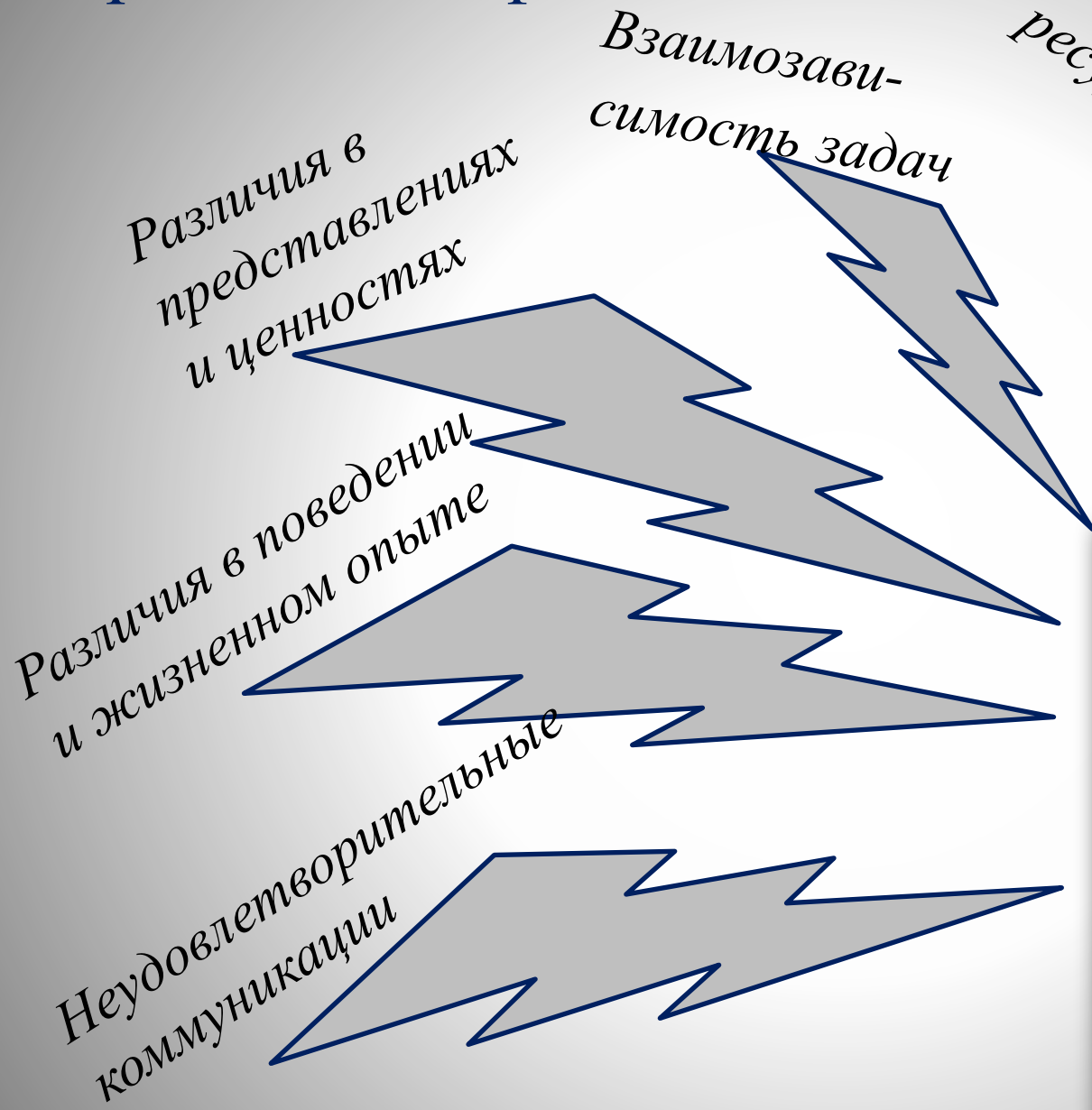


*Конструктивные  
Деструктивные*

*Официальные  
Неофициальные*



# Причины конфликтов



# Функции конфликта

## *Положительные*

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

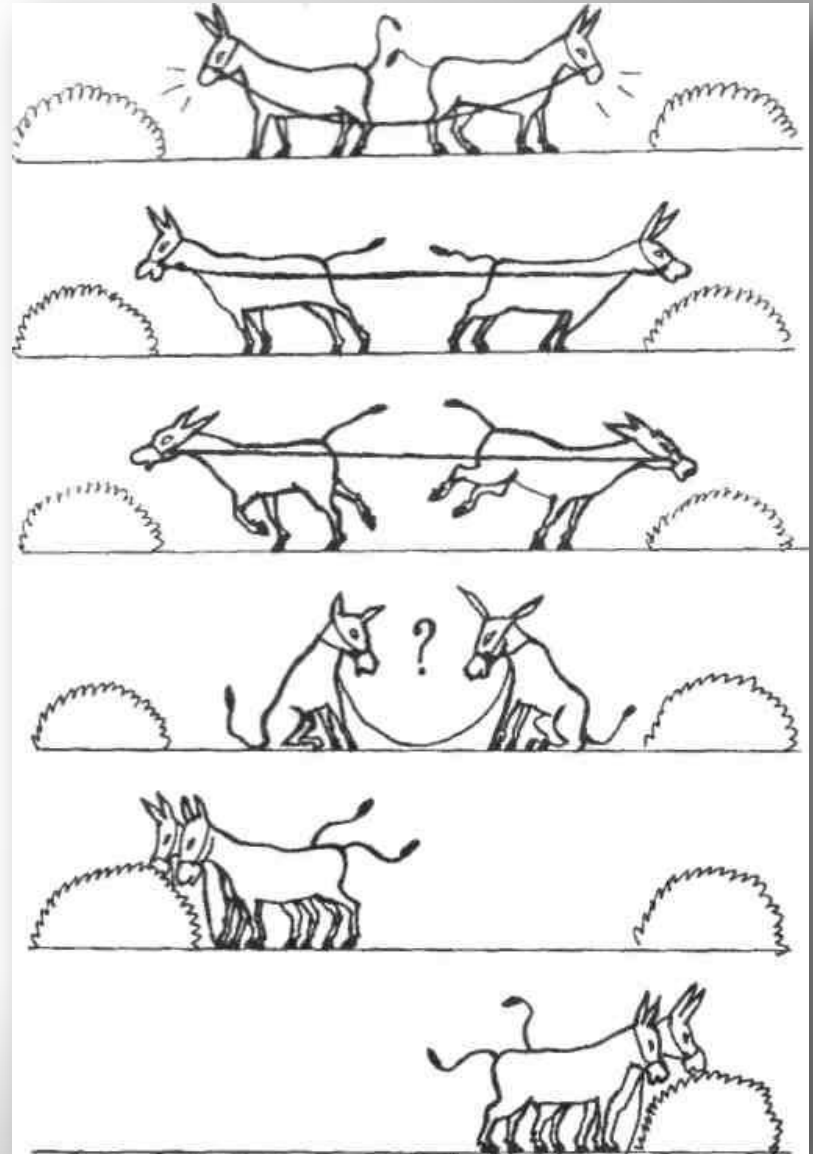
## *Отрицательные*

- *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



  
Другие  
участники

  
Другие  
участники

# Преодоление конфликта

## *Действия руководителя по преодолению конфликта*

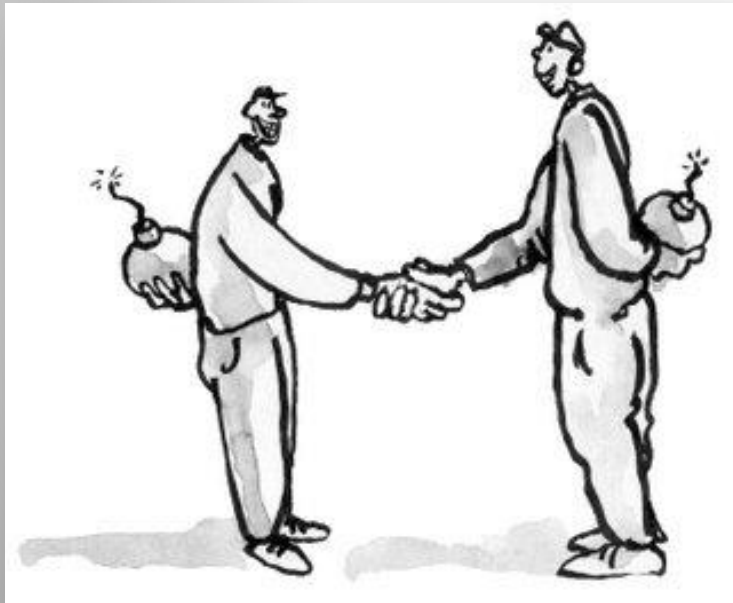
- 1. Анализ ситуации, определение истинных причин конфликта*
- 2. Управление развитием ситуации и прогноз возможных последствий*
- 3. Принятие оптимального решения и создание условий для его реализации*
- 4. Сравнение ситуации «до» и «после»*

# Правила бесконфликтного поведения



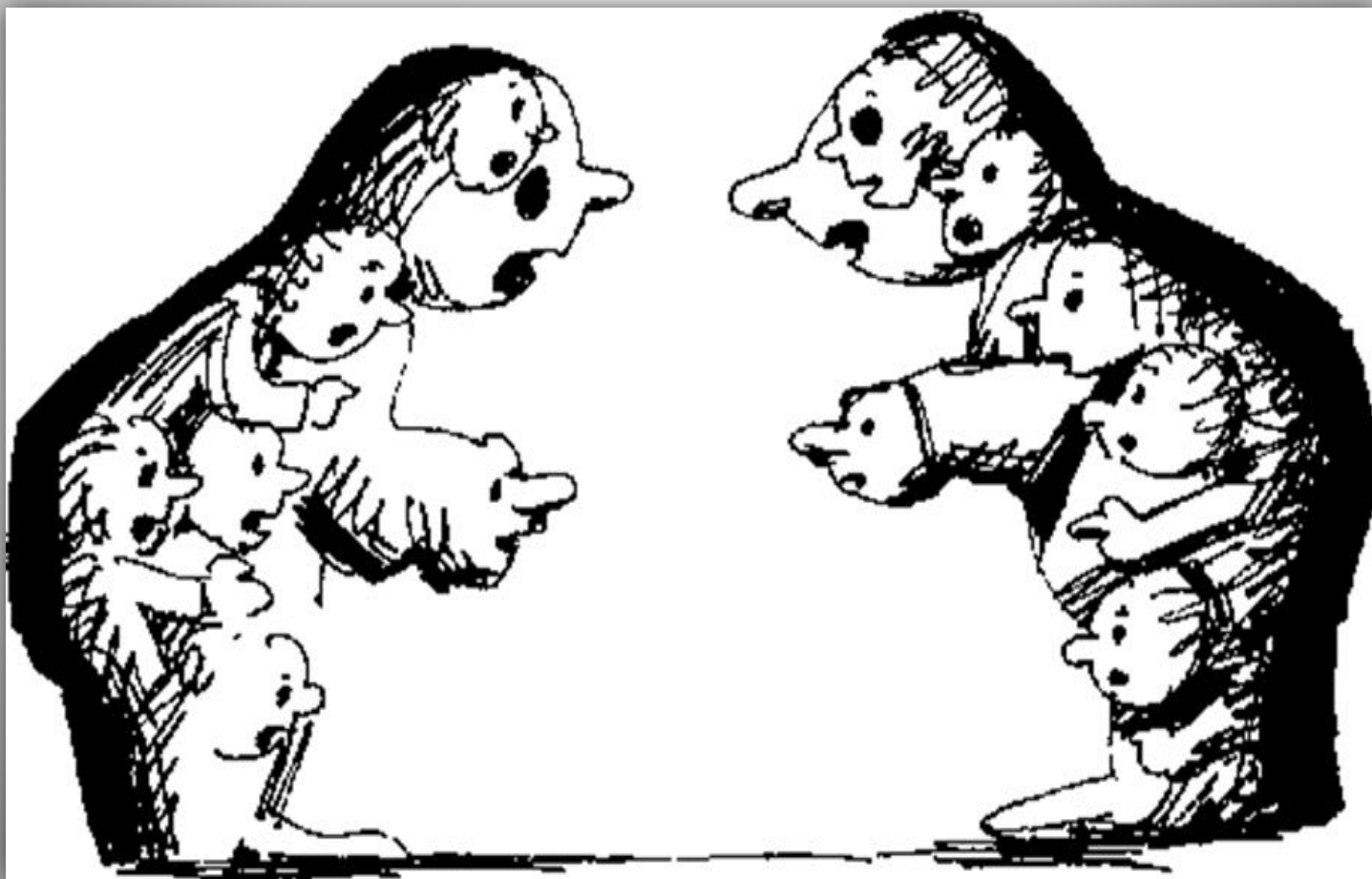
- *Никогда не употребляй конфликтогены*
- *Никогда не отвечай конфликтогеном на конфликтоген*

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





*Никакой конфликт не может быть преодолён,  
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.*