



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

**Михайлюк Дарья
группа № 3902**

КОНФЛИКТ

- ▣ **Конфликт** – отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами; столкновение в сфере общения, вызванное противоречивыми целями, установками, поведением людей



- При конфликте сознательное поведение одной стороны выступает в противоречие с интересами другой стороны.
- Каждая сторона добивается принятия своей точки зрения и достижения своей цели.



Типы конфликтов

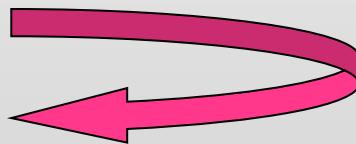
Внутриличностный

Случается внутри индивида и часто по природе является конфликтом целей или конфликтом взглядов.

Это самый распространенный тип конфликта

Межличностный

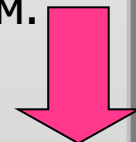
вовлекает двух или более индивидов, если они воспринимают себя как находящихся в оппозиции друг к другу с позиций целей, расположений, ценностей или поведения.



Внутригрупповой

является больше чем простой суммой межличностных конфликтов.

Это, как правило, столкновение между частями или всеми членами группы, влияющее на групповую динамику и результаты работы группы в целом.



**Выделяются четыре разновидности этого конфликта:
-вертикальный, -горизонтальный, -линейно-функциональный, -ролевой.**

ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ.

«Давление» авторитета
или лидера.

Взаимозависимость задач
отдельных групп
организации.

Ограниченность ресурсов,
распределяемых между
различными
группами.

Различия в
целях.

Плохие
коммуникации.

Различия в
представлениях и
ценностях.

Различия в манере поведения,
жизненном опыте и уровне
образования.

РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

1. Разрешение конфликта силой;
2. Разрешение конфликта через сотрудничество;
3. Уход от конфликта обеих сторон;
4. Войти в положение другой стороны;
5. Поиск компромисса.



КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

- Это такое совмещение человеческих интересов, которое создает почву для реального противоборства между социальными субъектами. Главная черта -- возникновение предмета конфликта, но пока отсутствие открытой активной борьбы.



УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИЕЙ.

структурные



аналитические

межличностные



СТРУКТУРНЫЙ МЕТОД



МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ МЕТОД



АНАЛИТИЧЕСКИЙ МЕТОД

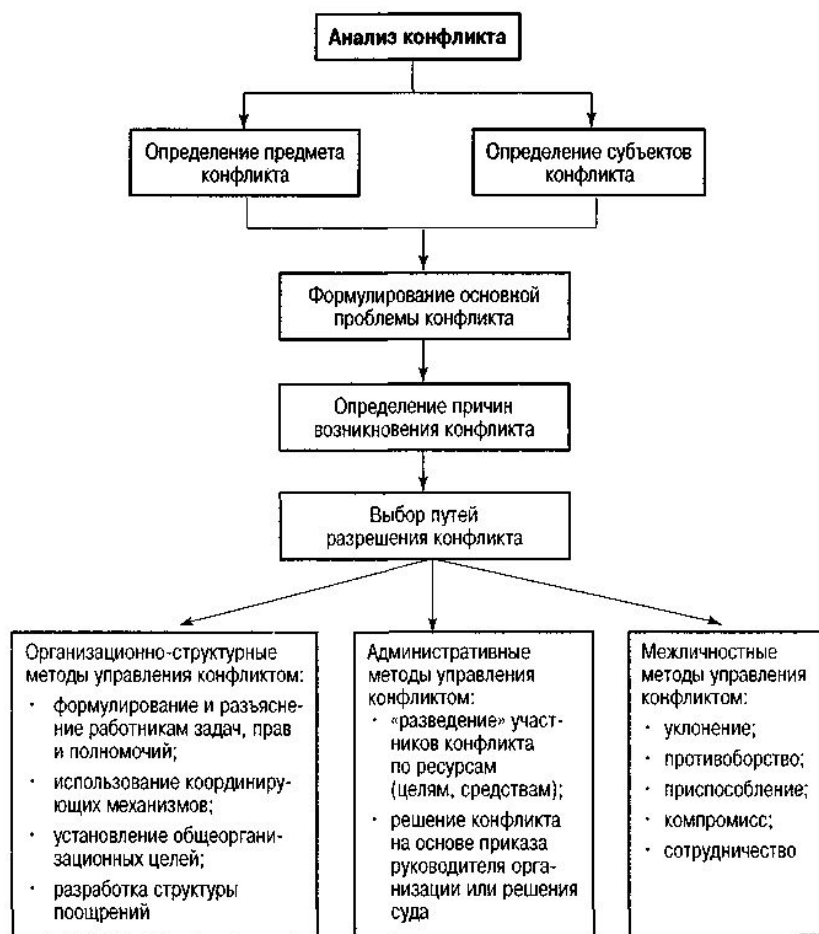


Рис. 15.4. Этапы управления конфликтом