



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Понятие конфликта



Конфликт - столкновение противоположно направленных тенденций в психике отдельного человека, во взаимоотношениях людей, их формальных и неформальных объединений

Может быть допустимым и желательным

Различие взглядов

Различие позиций

Различие интересов

выявляет

«Подводные камни»

Скрытые процессы

Разнообразие точек зрения

Виды конфликтов



По распределению потерь

Симметричные

Ассиметричные

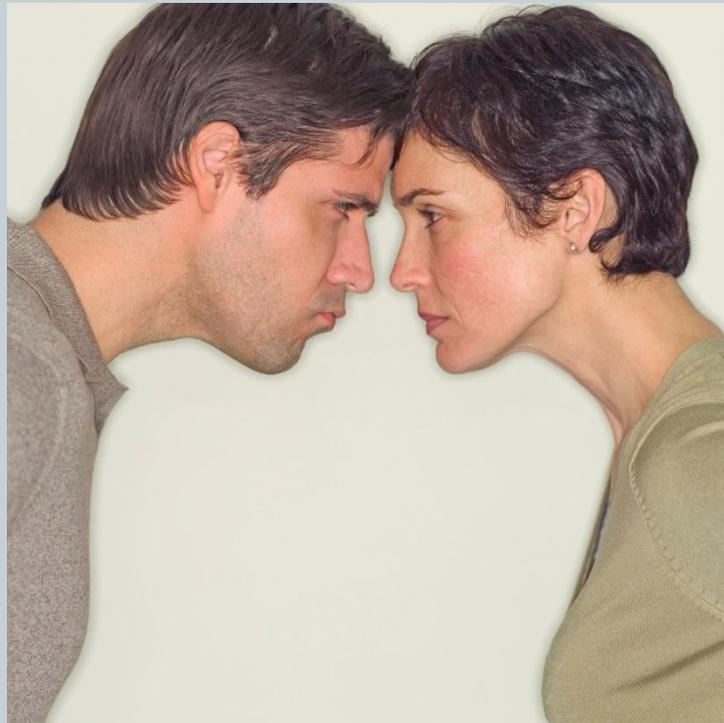


По сфере возникновения



Деловые

Личностные



По форме проявления



саботаж = скрытые

интрига

открытые = забастовка

клика =

группа, активно
противопоставляющая
себя официальной
линии с целью захвата
власти



По характеру

объективные

Связаны с реальными
проблемами



субъективные

Связаны с различием
субъективных оценок
событий и отношений

Предметы
конфликта

По последствиям



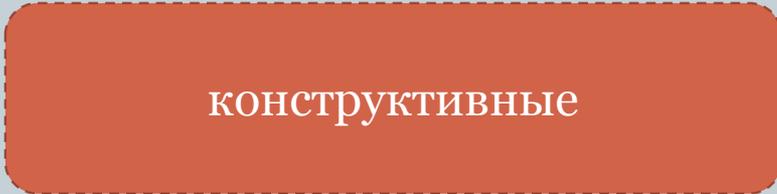
конструктивные

Ведут к рациональным
преобразованиям

«запущенный»
конфликт

деструктивные

Разрушают систему
отношений и организацию



Виды конфликтных личностей



демонстративные

Излишне эмоциональные, стремящиеся
быть в центре внимания

Инициаторы
споров

ригидные

С завышенной самооценкой,
нежеланием считаться с другими,
некритичным отношением к себе

обидчивы

неуправляемые

Импульсивные, агрессивные

непредсказуемые

сверхточные

Излишне требовательные, мнительные,
подозрительные

Относятся ко всем
как к врагам

целенаправленно-
конфликтные

Рассматривающие конфликт как средство
достижения своих целей

Иницируют
конфликты

бесконфликтные

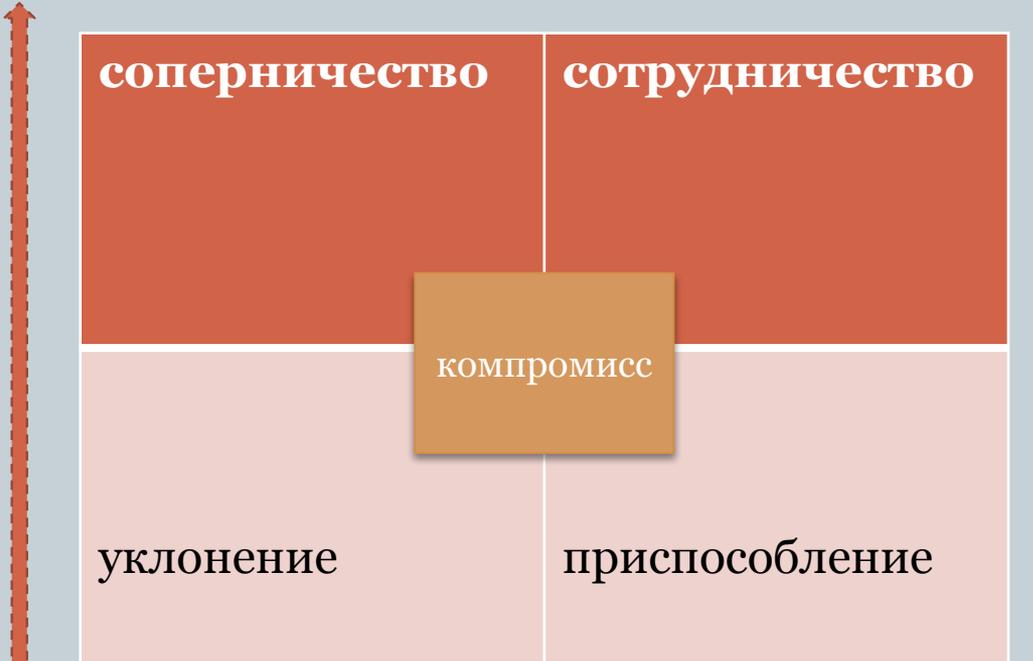
Стремящиеся всем угодить

конфликт

Стратегии конфликтных сторон



max



Степень удовлетворения собственных интересов

Активные действия

Пассивные действия

0

Степень удовлетворения интересов оппонента

max

Стратегия управления конфликтом



Формы производственных конфликтов

Производственный конфликт



Образование
клик



Группы сотрудников, активно противостоящие официальной или поддерживаемой большинством линии с целью захвата власти

интрига



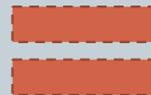
Нечестное запутывание окружающих и вынуждение их к действиям в интересах инициаторов

забастовка



Временное организованное прекращение работы с выдвиганием совместных требований к администрации

саботаж



Действие, направленное на дезорганизацию производственного процесса на основе неукоснительного соблюдения существующих правил

Процесс разрешения конфликта



1. определение основной причины конфликта это выявление предпосылок и факторов, послуживших его возникновению;
2. определение вторичных причин конфликта после выяснения главной проблемы необходимо выявить повод, позволивший перейти к открытой конфронтации. В нем, как и в главной причине, могут скрываться немаловажные сведения для разрешения конфликта;
3. поиск путей разрешения конфликта базируется на решении следующих вопросов: - для чего требуется разрешить данный конфликт?
- что для его разрешения может сделать каждый из оппонентов?
4. совместное решение о выходе из конфликта - это разработка компромиссного решения для всех участников конфликта;
5. разрешение конфликта осуществляется за счет устранения причин конфликтной ситуации;
6. оценка эффективности усилий, приложенных для разрешения конфликта. По ее результатам делается вывод о степени ликвидации проблемы и необходимости повторных действий.