



# УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Подготовила: Кочегорова Лилия,  
ФПГ-108.

- ▣ **Управление конфликтами** - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизация) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.



# МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

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



# ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ МЕТОДЫ

- воздействуют на отдельную личность и состоят в правильной организации своего собственного поведения, в умении высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны оппонента.
- Часто используется метод передачи другому лицу того или иного отношения к определенному предмету без обвинений и требований, но так, чтобы другой человек изменил свое отношение (так называемый способ «Я-высказывание»).



# СТРУКТУРНЫЕ МЕТОДЫ

- воздействуют преимущественно на участников организационных конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы мотивации и стимулирования работников и т.п.
- К таким методам относят: разъяснение требований к работе, использование координационных механизмов, разработку или уточнение общеорганизационных целей, создание обоснованных систем вознаграждения.



## МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ МЕТОДЫ

- предполагают, что при создании конфликтной ситуации или начале развертывания самого конфликта его участникам необходимо выбрать форму, стиль своего дальнейшего поведения, чтобы свести к минимуму ущерб своим интересам.
- основные стили поведения в конфликте:  
приспособление (уступчивость), уклонение, противоборство, сотрудничество, компромисс, принуждение (попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой) и решение проблемы (признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения).



# ПЕРЕГОВОРЫ

- Представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для конфликтующих сторон решений.
- Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:
- существование взаимозависимости сторон конфликта;
- отсутствие значительного различия в возможностях (полномочиях) участников конфликта;
- соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;
- участие в переговорах сторон, которые могут принимать решения в сложившейся ситуации.



# ОТВЕТНЫЕ АГРЕССИВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

- Это методы, являющиеся крайне нежелательными для преодоления конфликтных ситуаций.  
Применение этих методов приводит к разрешению конфликтной ситуации с позиции силы, в том числе с использованием грубой силы, насилия. Однако бывают ситуации, когда разрешение конфликта возможно только данными методами.





## ОБЩИЙ АЛГОРИТМ ПО ВОЗДЕЙСТВИЮ НА КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ:

- 1. Признать существование конфликта.
- 2. Определить возможность переговоров.
- 3. Согласовать процедуру переговоров.
- 4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта.
- 5. Разработать варианты решений.
- 6. Принять согласованное решение.
- 7. Реализовать принятое решение на практике.



**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ**

