




Определение социально-психологических показателей коллектива

1. Понятие конфликта, его природа и причины
2. Типология конфликтов
3. Методы разрешения конфликтов
4. Стресс и управление им в деятельности руководителя

Разработал преподаватель Дружинина О.А.



**Столкновение
противоречивых или
несовместимых сил**

КОНФЛИКТ

**Противоречие,
возникающее между
сторонами в процессе их
совместной деятельности
из-за непонимания или
противоположности
интересов**

ПРИРОДА КОНФЛИКТА

**База конфликта-
конфликтная
ситуация**

Инцидент

**Возможность разрастания
конфликта**

Открытый конфликт

Скрытый конфликт

**Отсутствие
конфликта**

**Управление
конфликтом**

**Функциональные
последствия**

**Дисфункциональные
последствия**

**Нет последствий
конфликта**



Последствия конфликта

```
graph TD; A[Последствия конфликта] --> B[Разрушительные]; A --> C[Конструктивные]; B --> B1[Если конфликт очень мал, то противоречие остается не разрешенным]; B --> B2[Если конфликт характеризуется значительной силой, то он вызывает у участников стресс, ведет к снижению морали, разрушает коммуникационные сети]; C --> C1[По уровню достаточен для мотивации]; C --> C2[Сопровождается активным обменом информации]; C --> C3[Творческий, инновационный подход к проблеме];
```

Разрушительные

Если конфликт очень мал, то противоречие остается не разрешенным

Если конфликт характеризуется значительной силой, то он вызывает у участников стресс, ведет к снижению морали, разрушает коммуникационные сети

Конструктивные

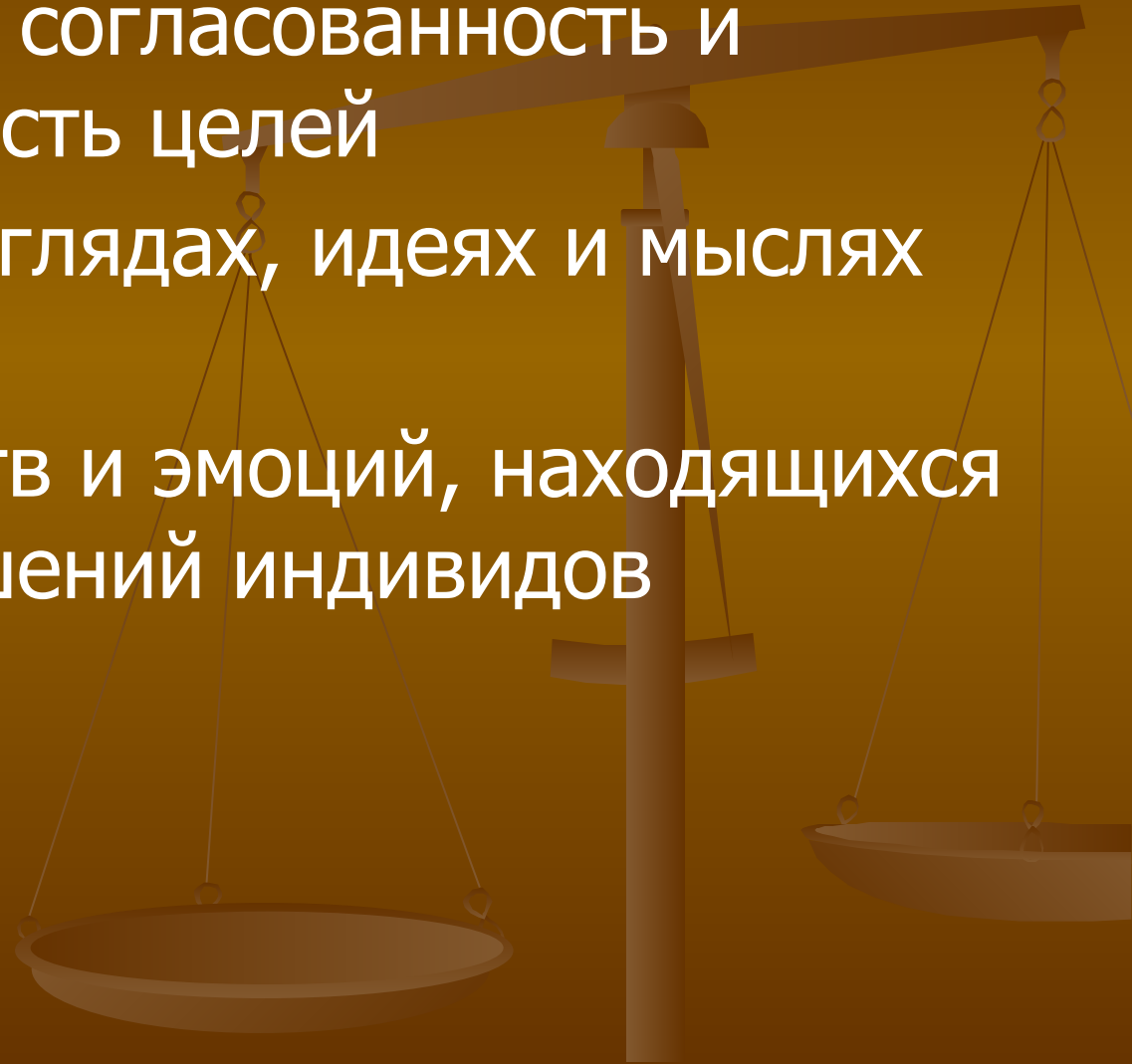
По уровню достаточен для мотивации

Сопровождается активным обменом информации

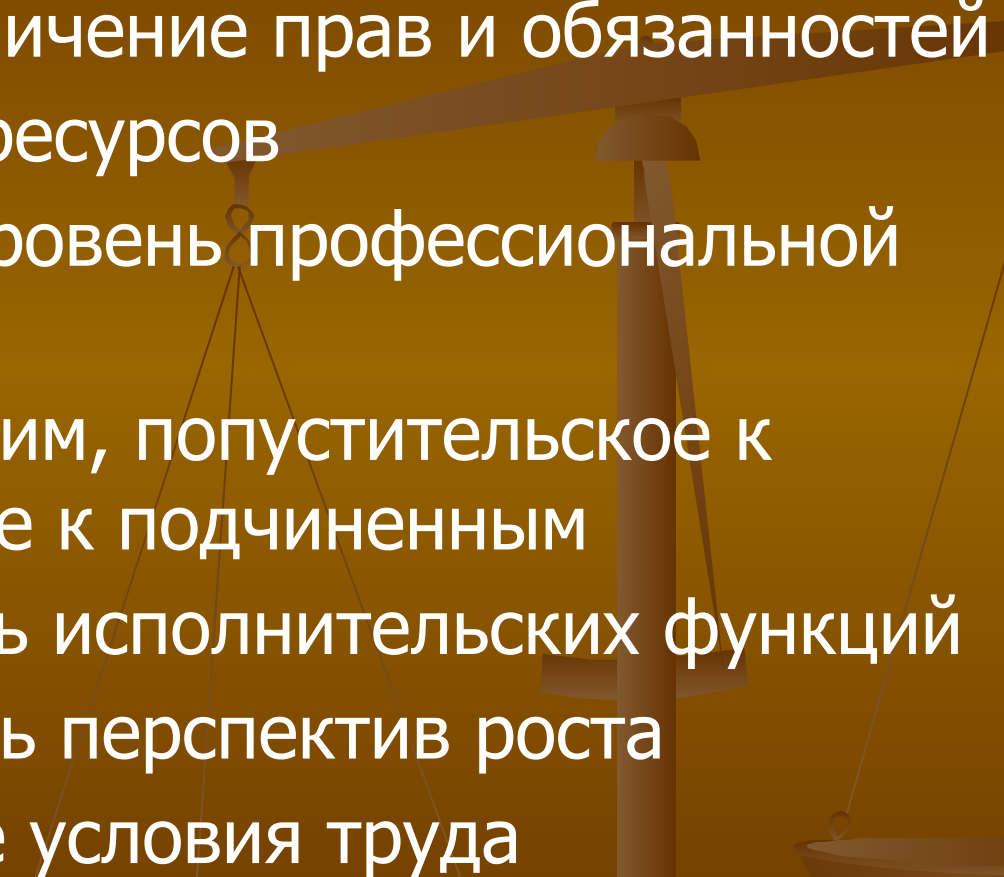
Творческий, инновационный подход к проблеме

Общие причины конфликтов

- Недостаточная согласованность и противоречивость целей
- Различие во взглядах, идеях и мыслях по проблеме
- Различие чувств и эмоций, находящихся в основе отношений индивидов



Организационные причины конфликтов

- Нечеткое разграничение прав и обязанностей
 - Ограниченность ресурсов
 - Недостаточный уровень профессиональной подготовки
 - Предвзятое к одним, попустительское к другим отношение к подчиненным
 - Противоречивость исполнительских функций
 - Неопределенность перспектив роста
 - Неблагоприятные условия труда
- 

Типология конфликтов

Внутриличностный конфликт

Межличностный конфликт

Внутригрупповой конфликт

Межгрупповой конфликт

Внутриорганизационный

Профессионально-
производственный

Социальный

Эмоциональный

Вертикальный

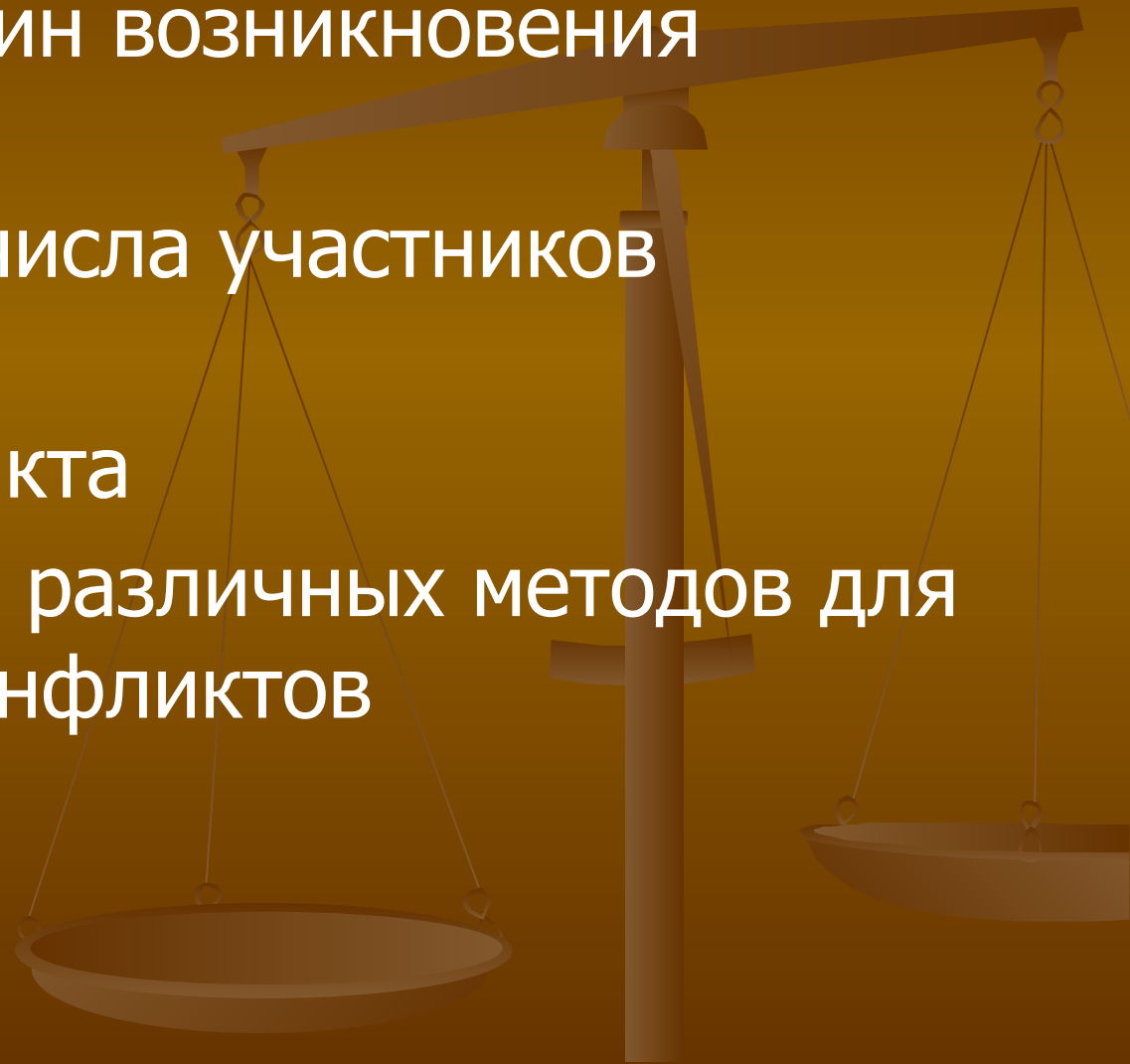
Горизонтальный

Линейно-функциональный

Ролевой

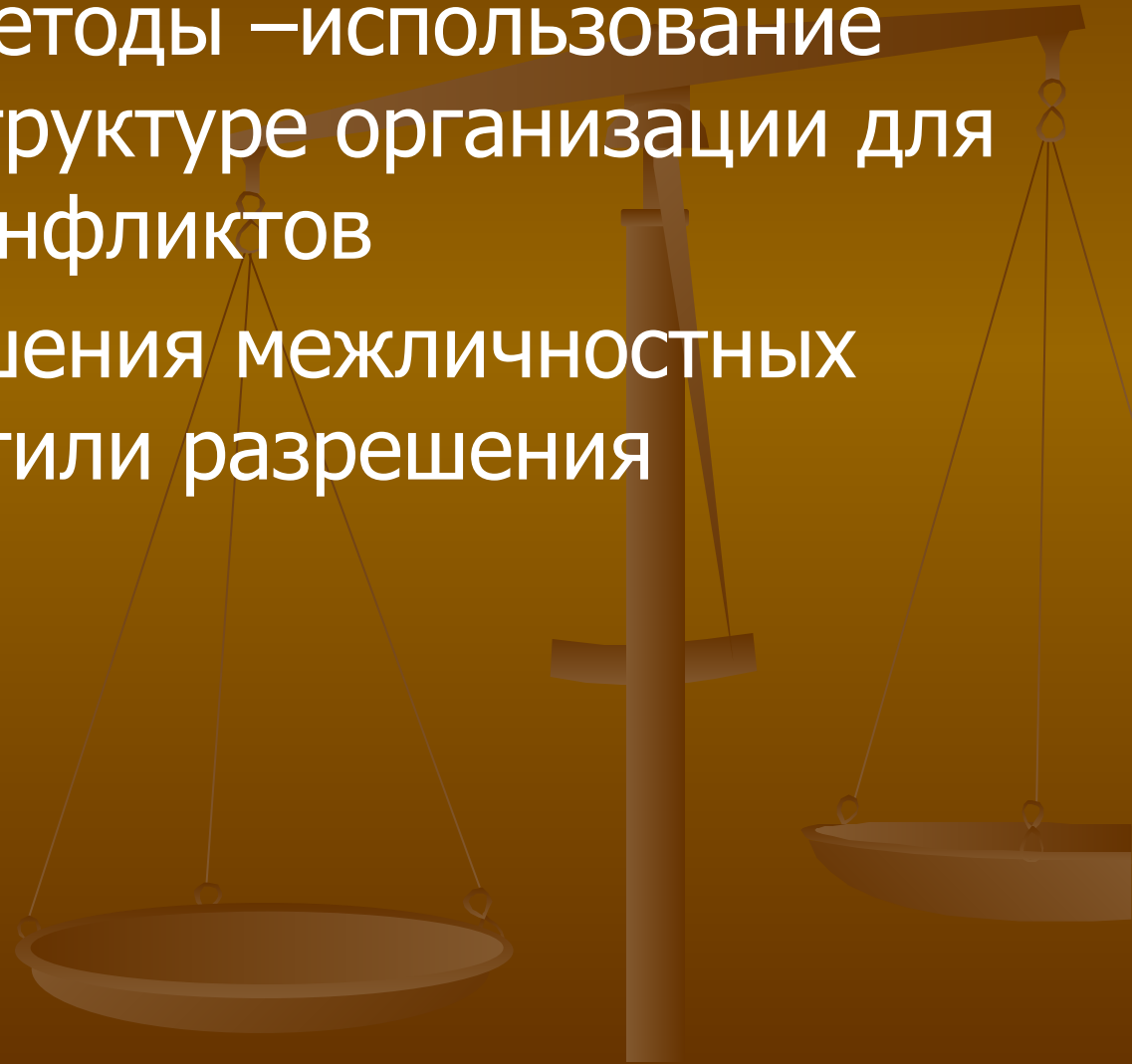
Алгоритм разрешения конфликтов

- Изучение причин возникновения конфликта
- Минимизация числа участников конфликта
- Анализ конфликта
- Использование различных методов для разрешения конфликтов



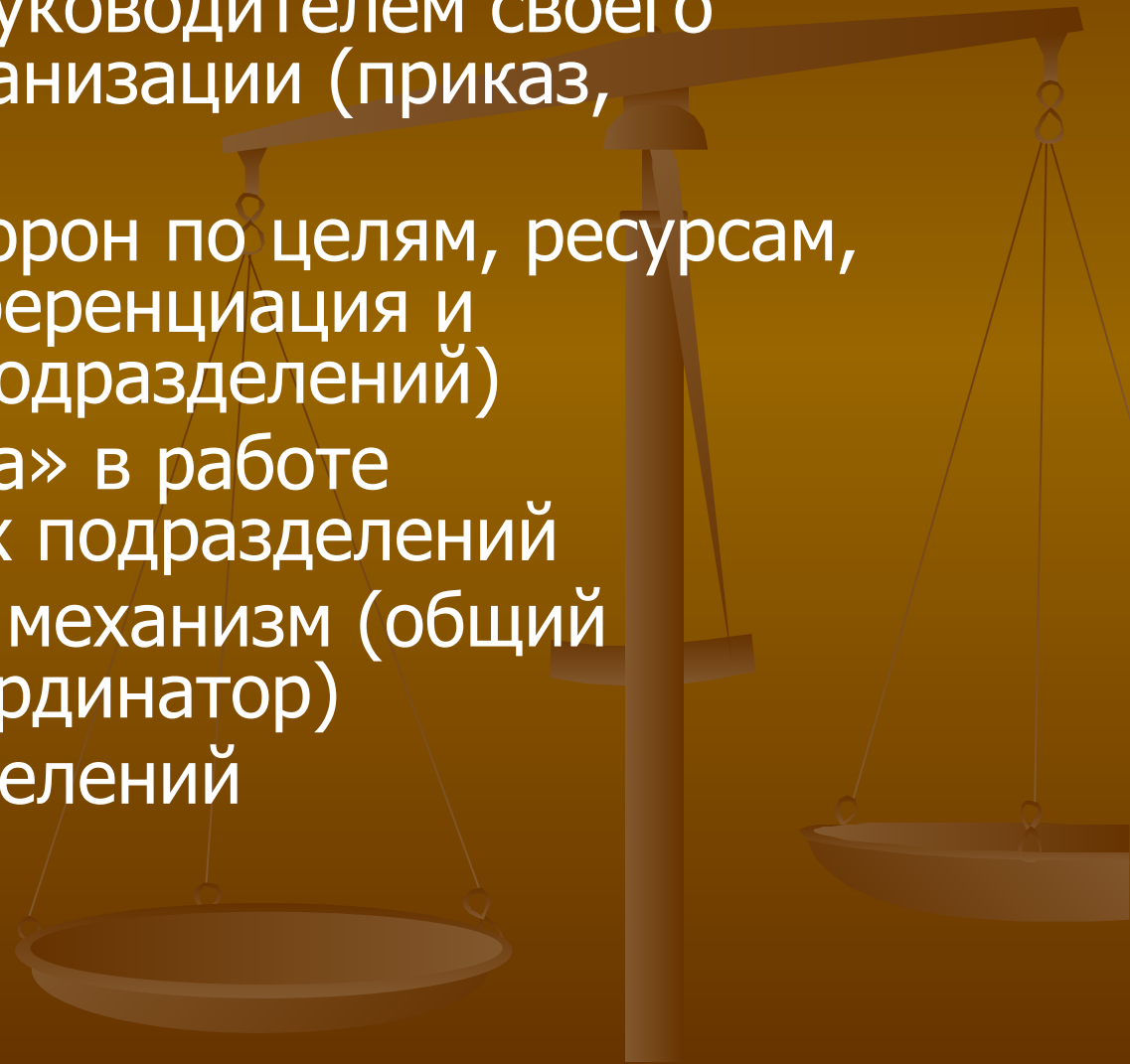
Методы разрешения конфликтов

- Структурные методы –использование изменений в структуре организации для разрешения конфликтов
- Методы разрешения межличностных конфликтов (стили разрешения конфликтов)



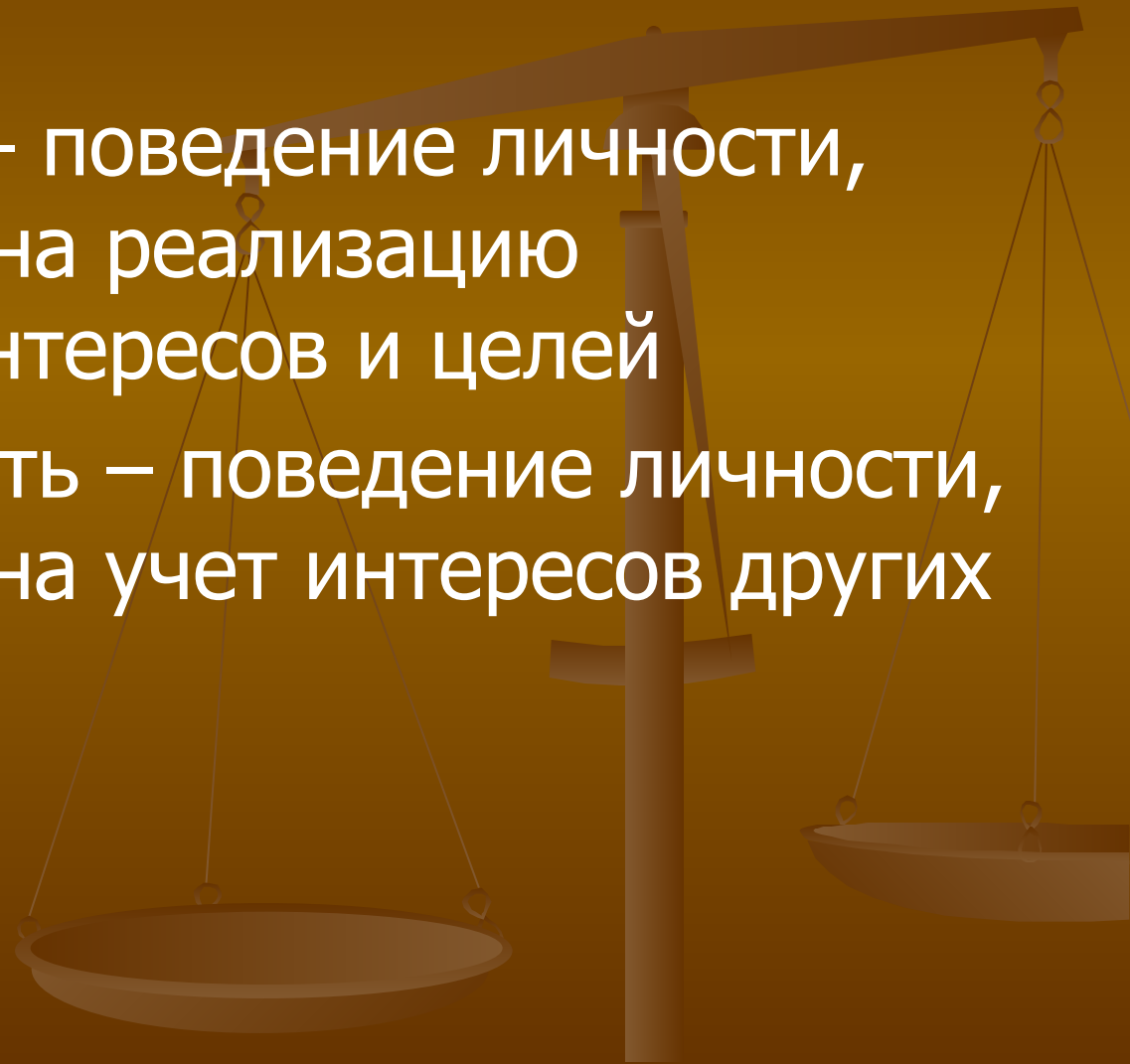
Структурные методы разрешения конфликтов

- Использование руководителем своего положения в организации (приказ, распоряжение)
- «Разведение» сторон по целям, ресурсам, средствам (дифференциация и автономизация подразделений)
- Создание «задела» в работе взаимозависимых подразделений
- Интеграционный механизм (общий заместитель, координатор)
- Слияние подразделений



Стили разрешения межличностных конфликтов

- Два измерения
 - Напористость – поведение личности, направленное на реализацию собственных интересов и целей
 - Кооперативность – поведение личности, направленное на учет интересов других лиц



Высокий

*Разрешение
конфликта
силой*

**выигрыш-
проигрыш**

Сотрудничество
**выигрыш-
выигрыш**

Компромисс

**Невыигрыш-
невыигрыш**

Интерес к себе

Уход от конфликта
**проигрыш-
проигрыш**

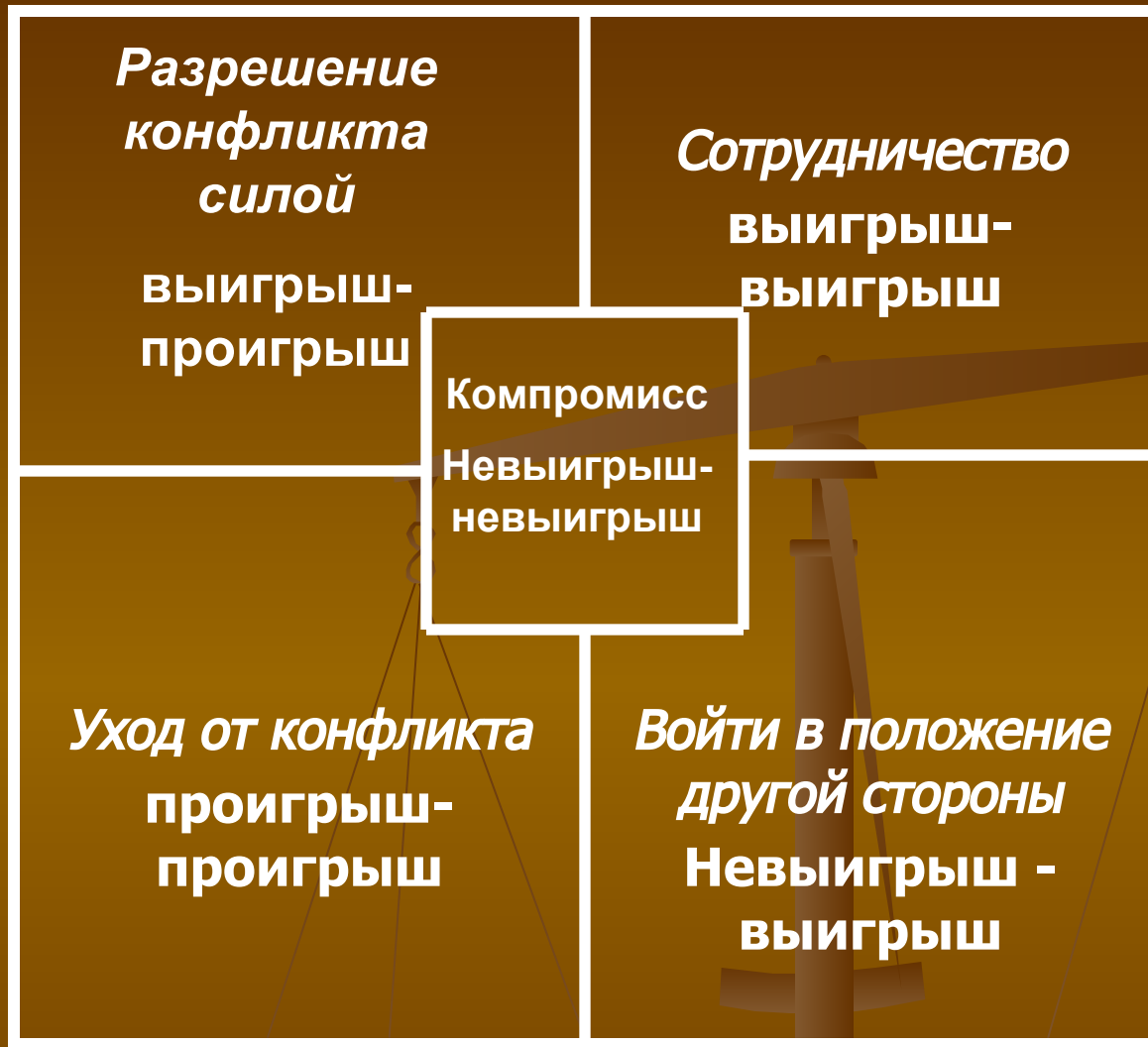
*Войти в положение
другой стороны*
**Невыигрыш -
выигрыш**

Низкий

Низкий

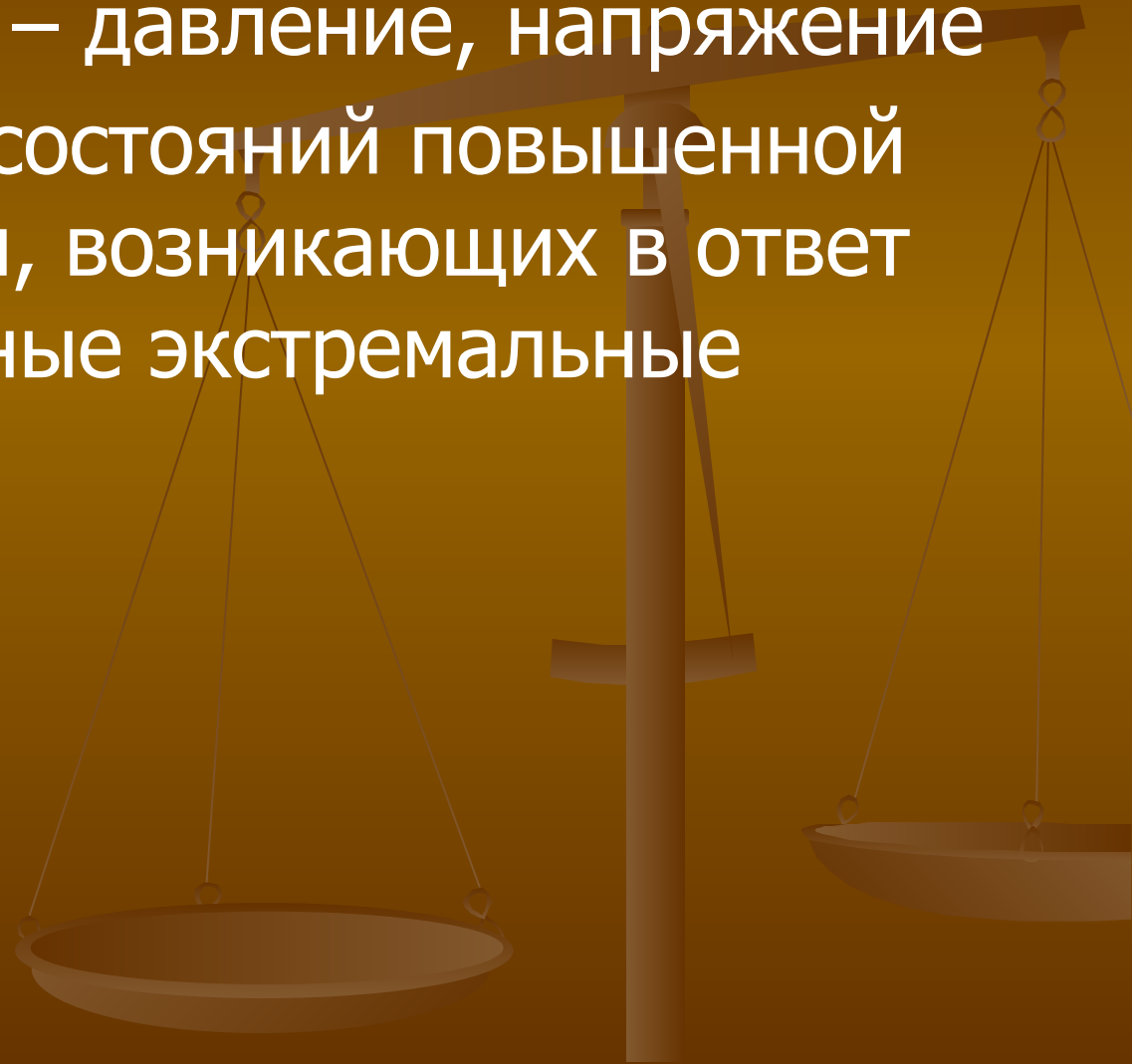
*Интерес к
другим*

Высокий



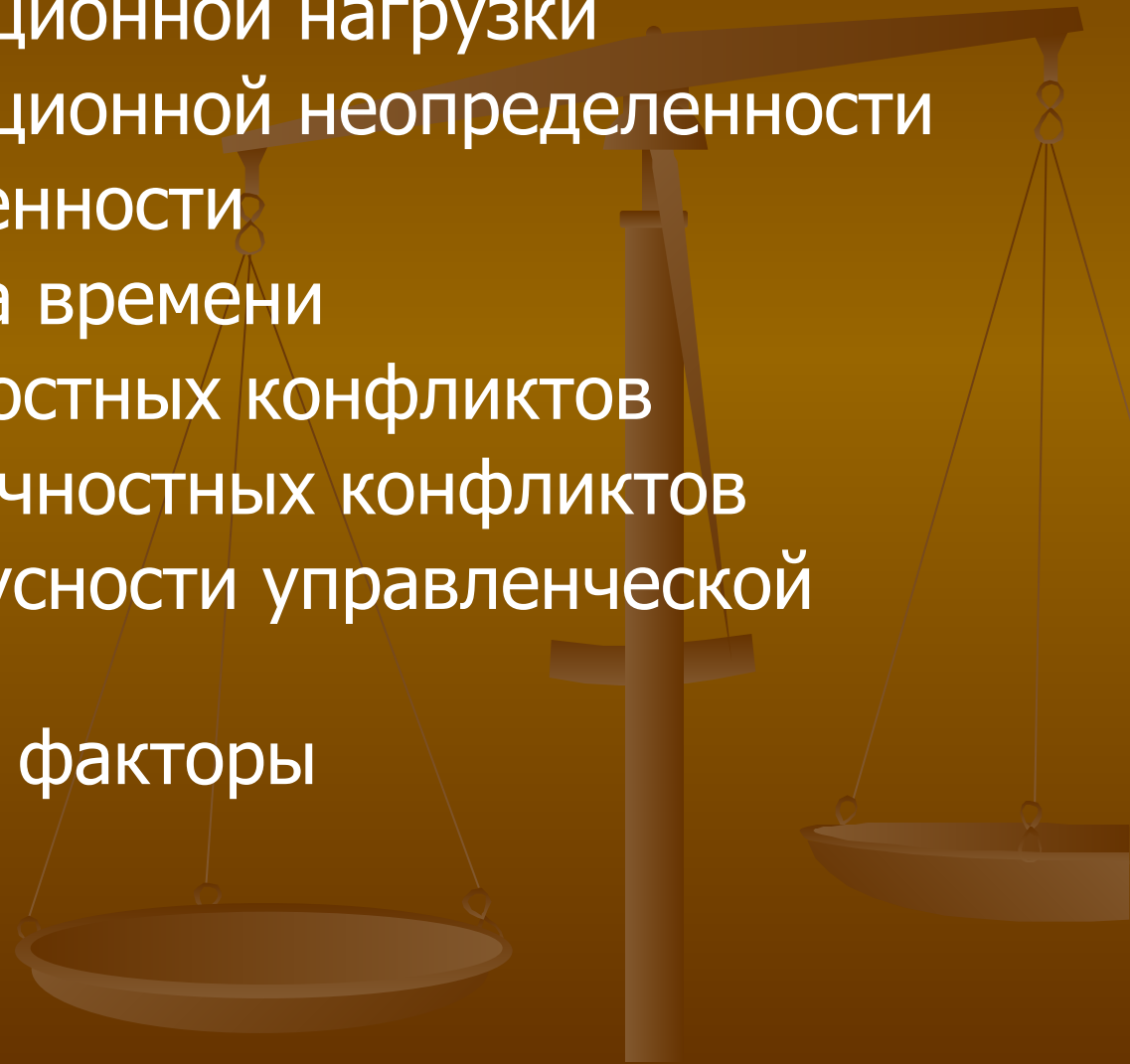
Стресс

- От англ. *Stress* – давление, напряжение
- Широкий круг состояний повышенной напряженности, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия



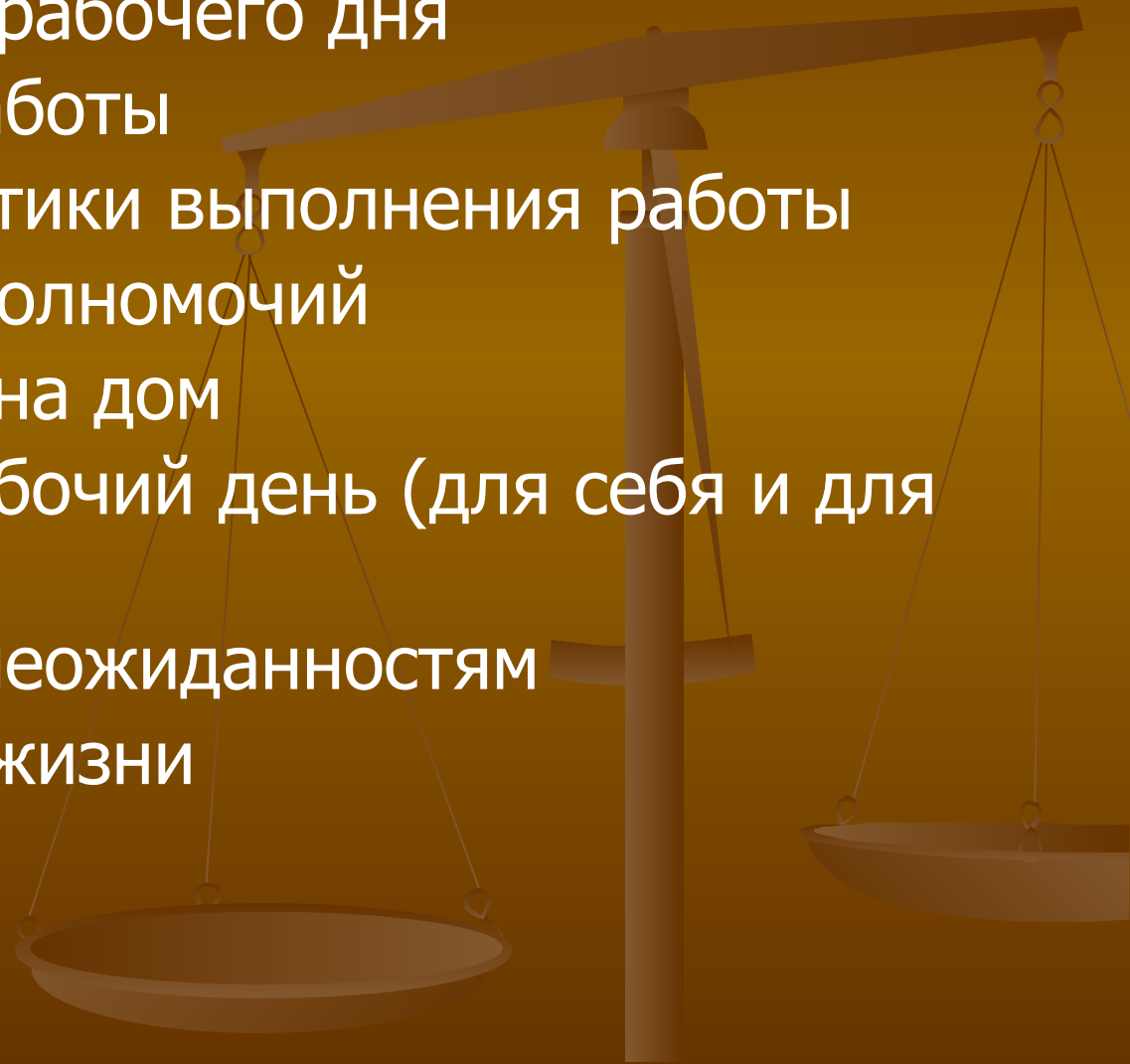
Стрессоры в управленческой деятельности

- Фактор информационной нагрузки
- Фактор информационной неопределенности
- Фактор ответственности
- Фактор дефицита времени
- Фактор межличностных конфликтов
- Фактор внутриличностных конфликтов
- Фактор полифокусности управленческой деятельности
- Внешнесредовые факторы



Профилактика стресса

- Рационализация рабочего дня
- Планирование работы
- Чередование тактики выполнения работы
- Делегирование полномочий
- Не брать работу на дом
- Не затягивать рабочий день (для себя и для других)
- Быть готовым к неожиданностям
- Здоровый образ жизни



Способы выхода из стрессовых ситуаций

- Активные: - конструктивные действия;
- «разряжение» на других
- Пассивные: - «мириться с ситуацией»;
- подавить напряжение

