




# 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

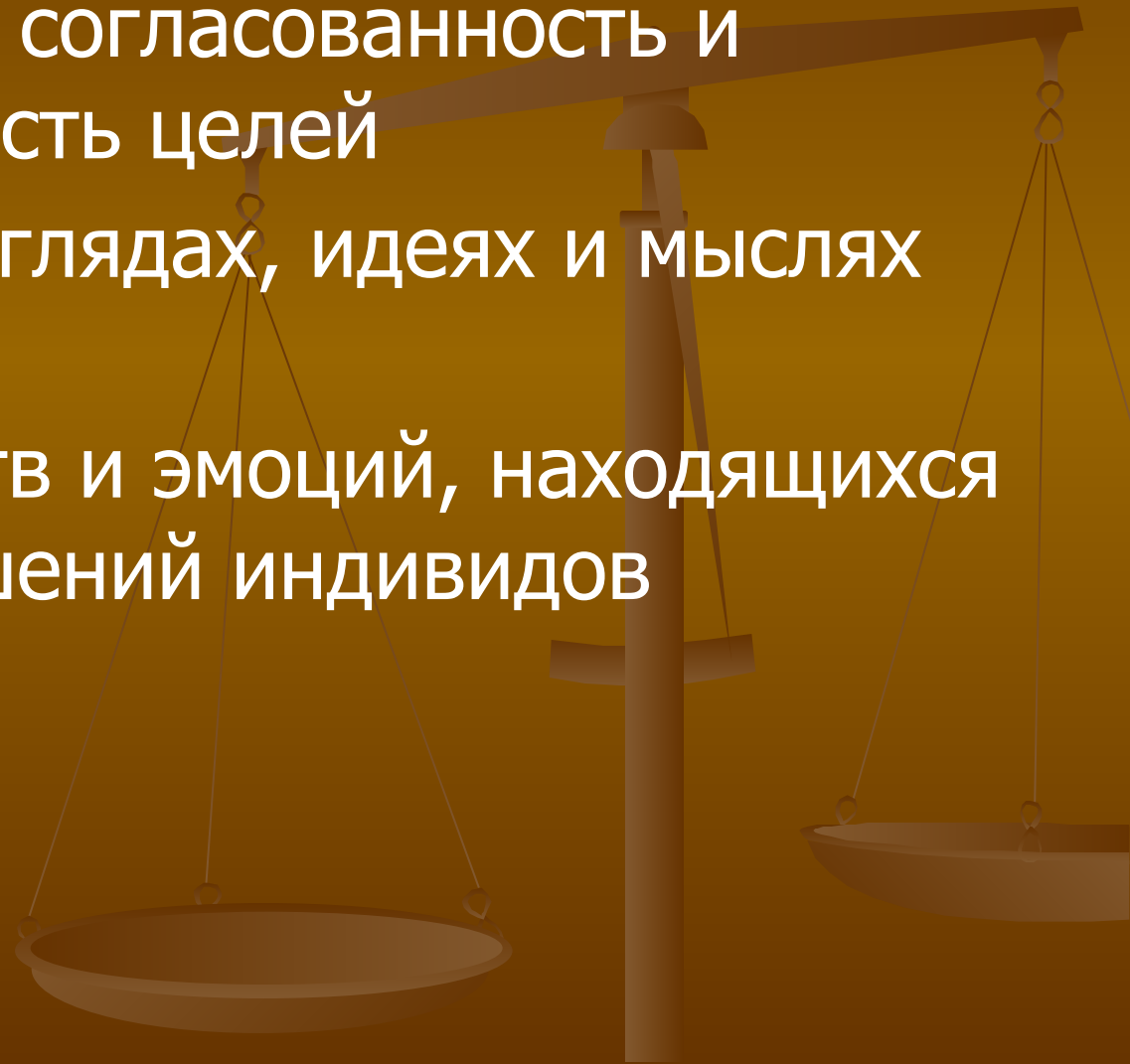
По уровню достаточен для мотивации

Сопровождается активным обменом информации

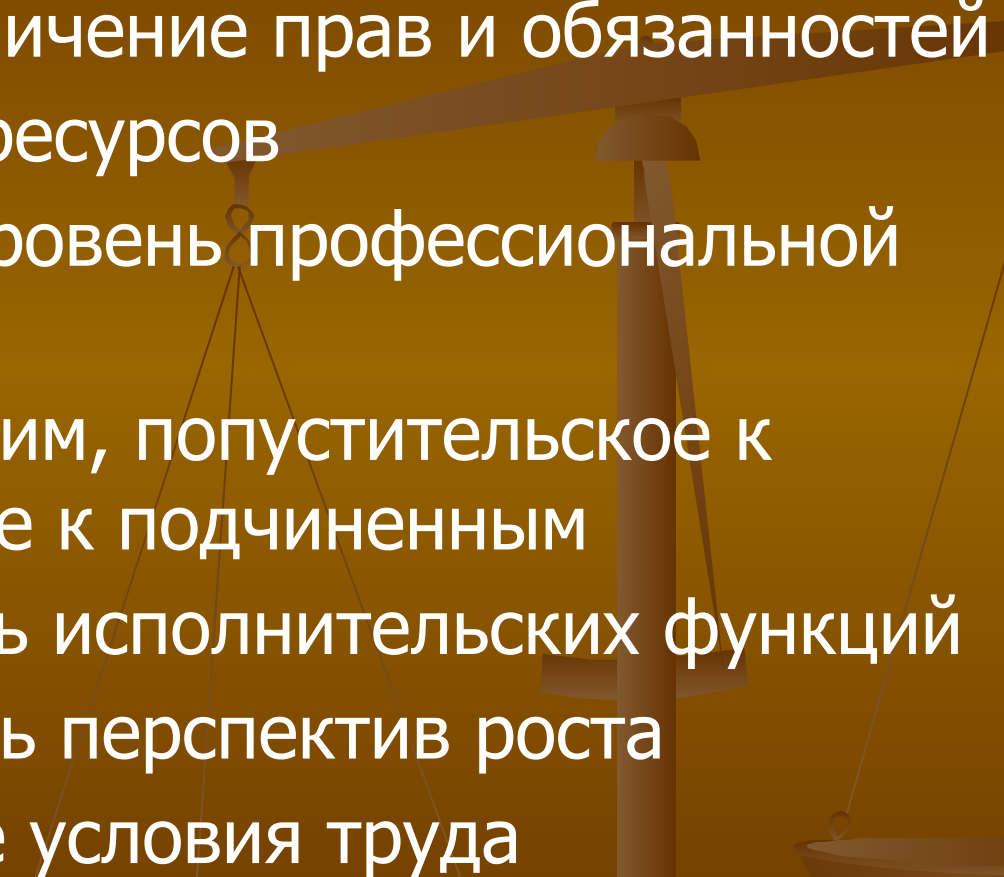
Творческий, инновационный подход к проблеме

# 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

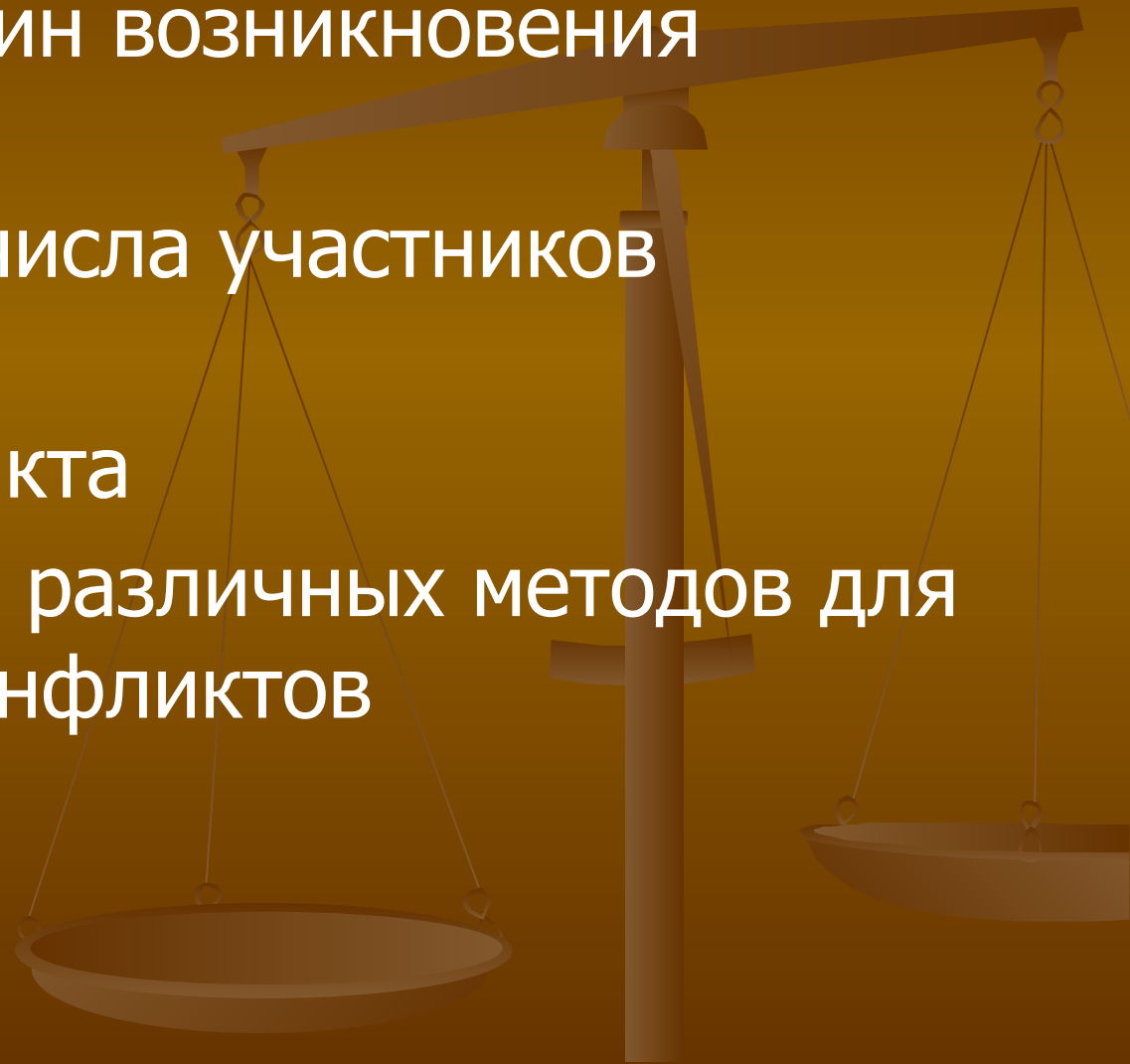
Горизонтальный

Линейно-функциональный

Ролевой

# Алгоритм разрешения конфликтов

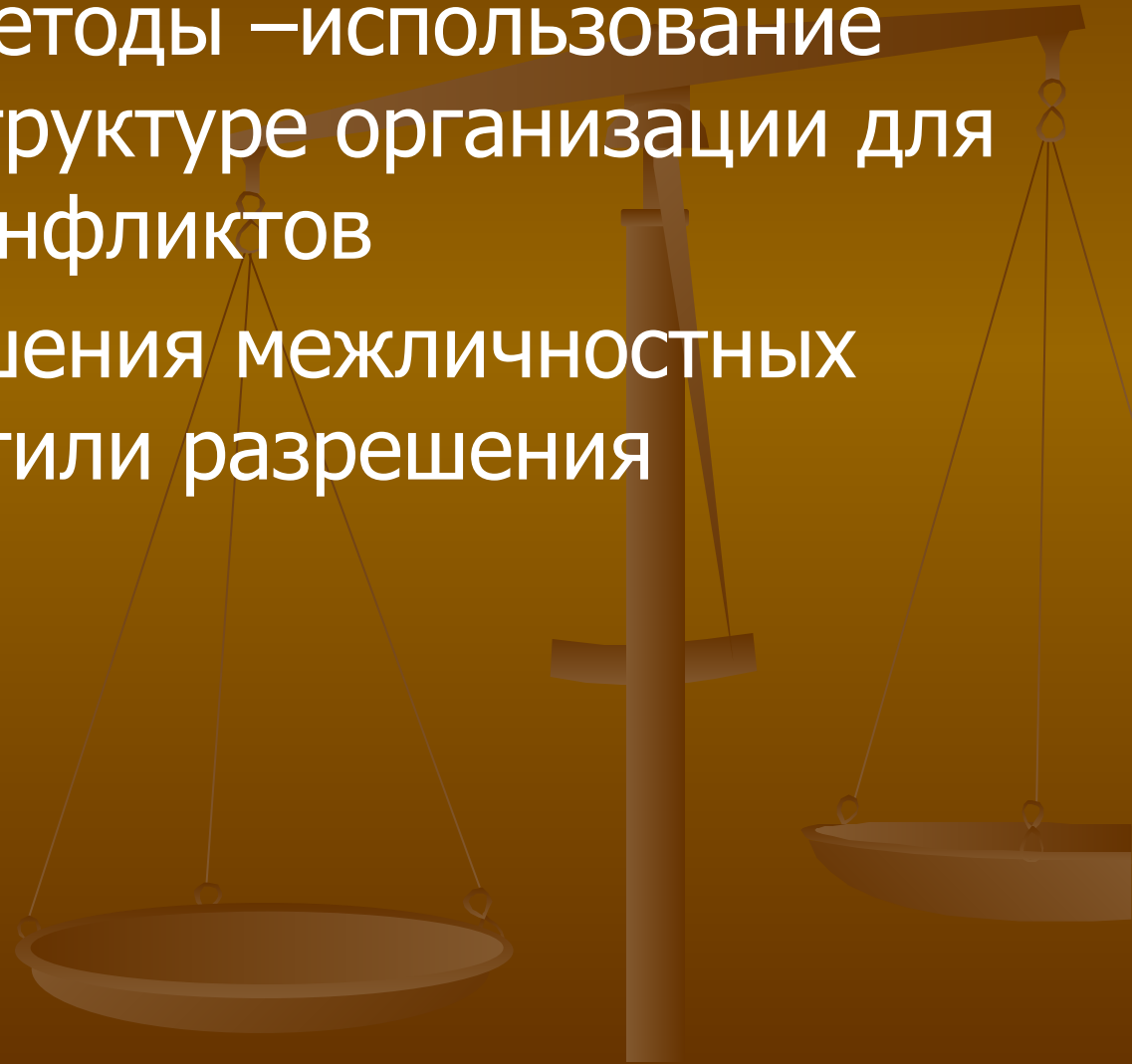
- Изучение причин возникновения конфликта
- Минимизация числа участников конфликта
- Анализ конфликта
- Использование различных методов для разрешения конфликтов





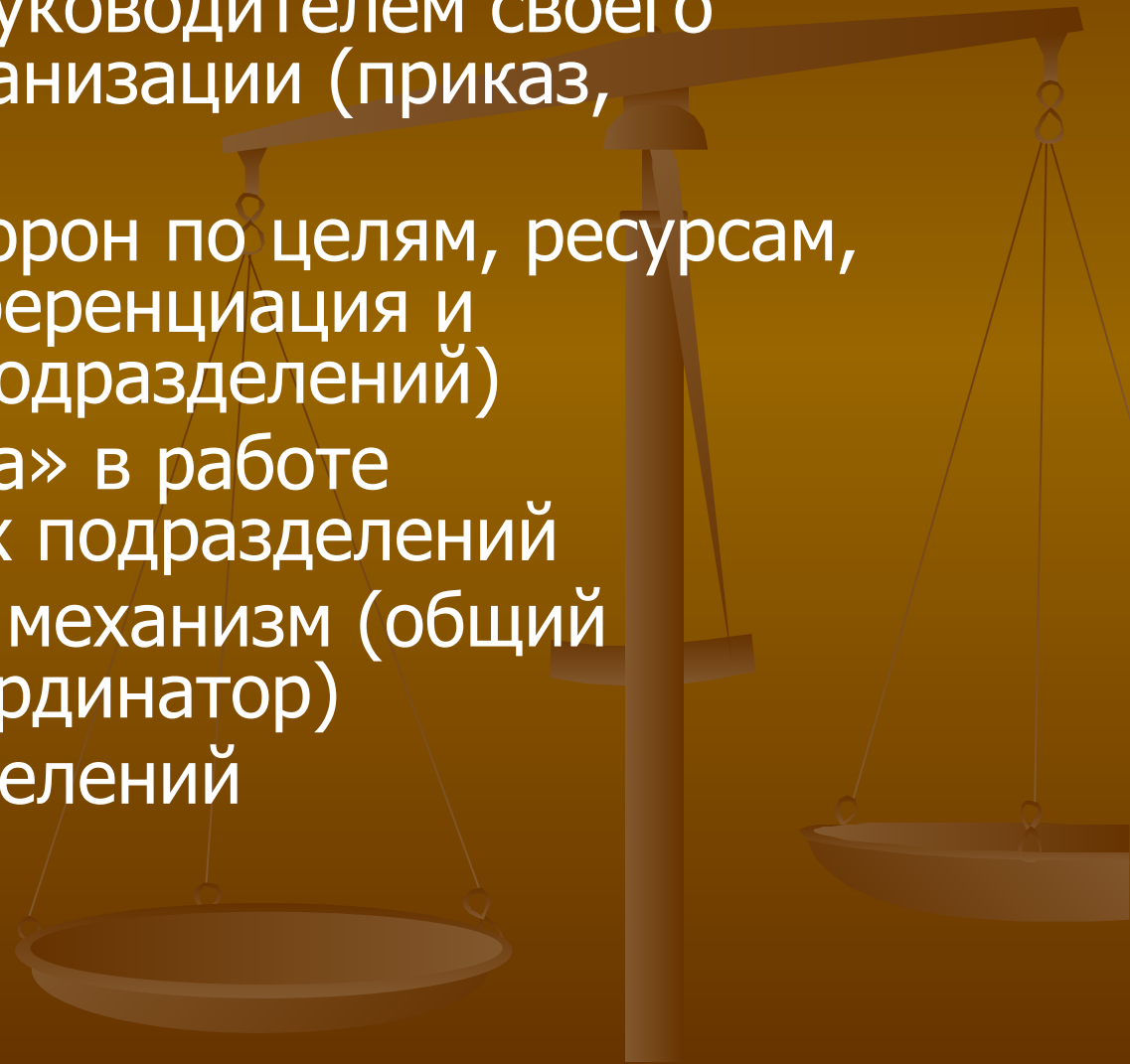
# Методы разрешения конфликтов

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



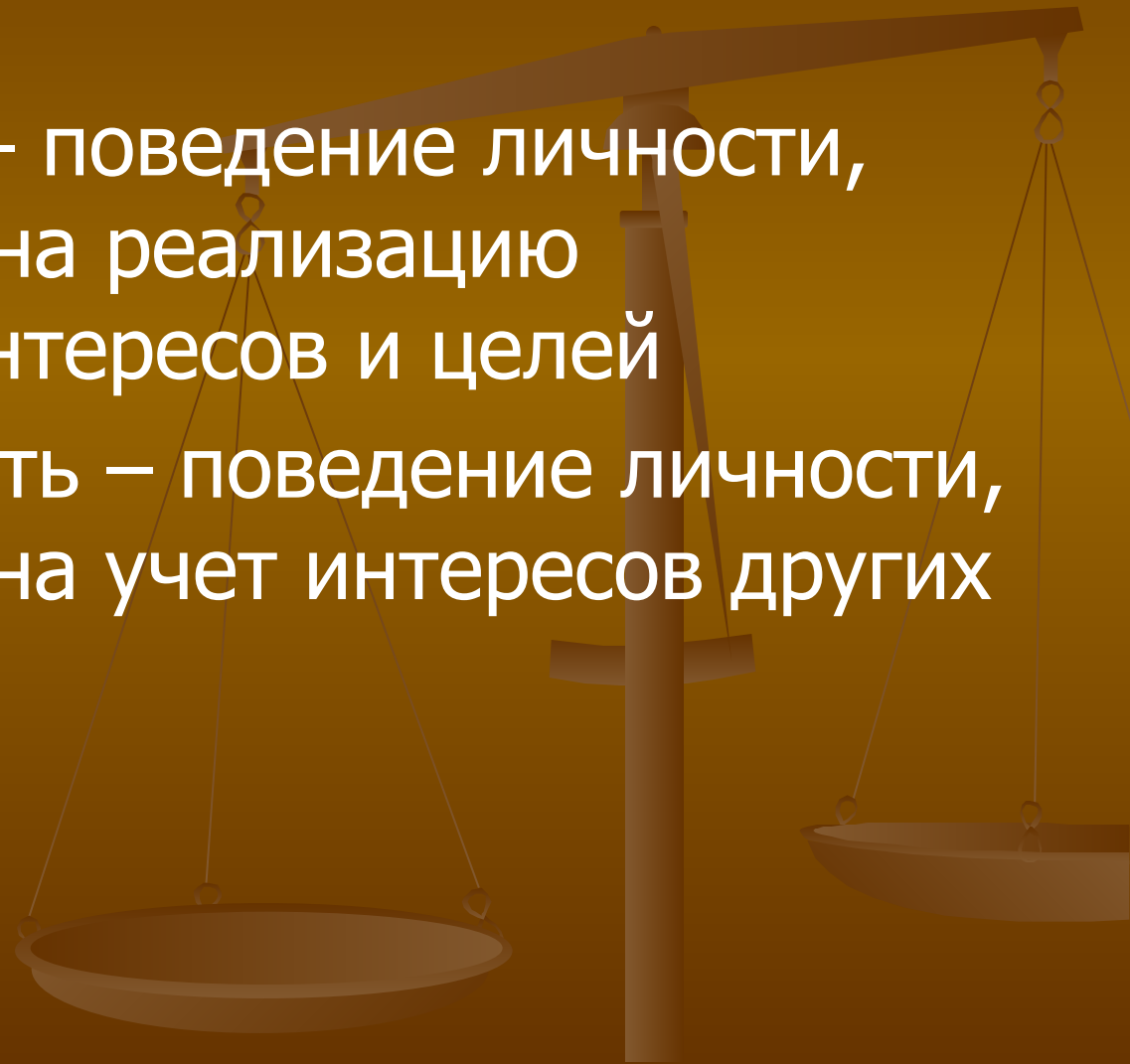
# Структурные методы разрешения конфликтов

- 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**

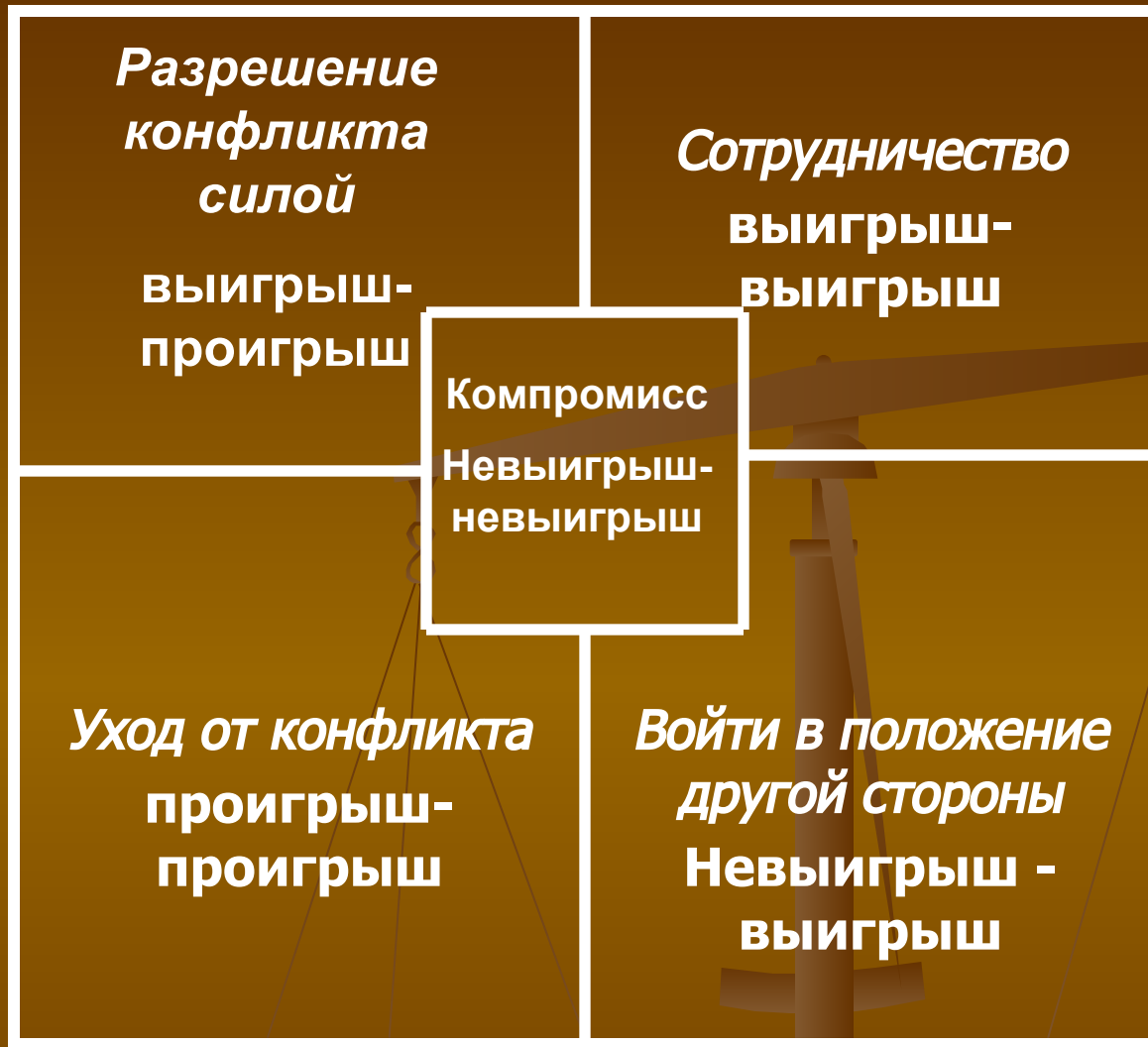
*Войти в положение  
другой стороны*  
**Невыигрыш -  
выигрыш**

Низкий

Низкий

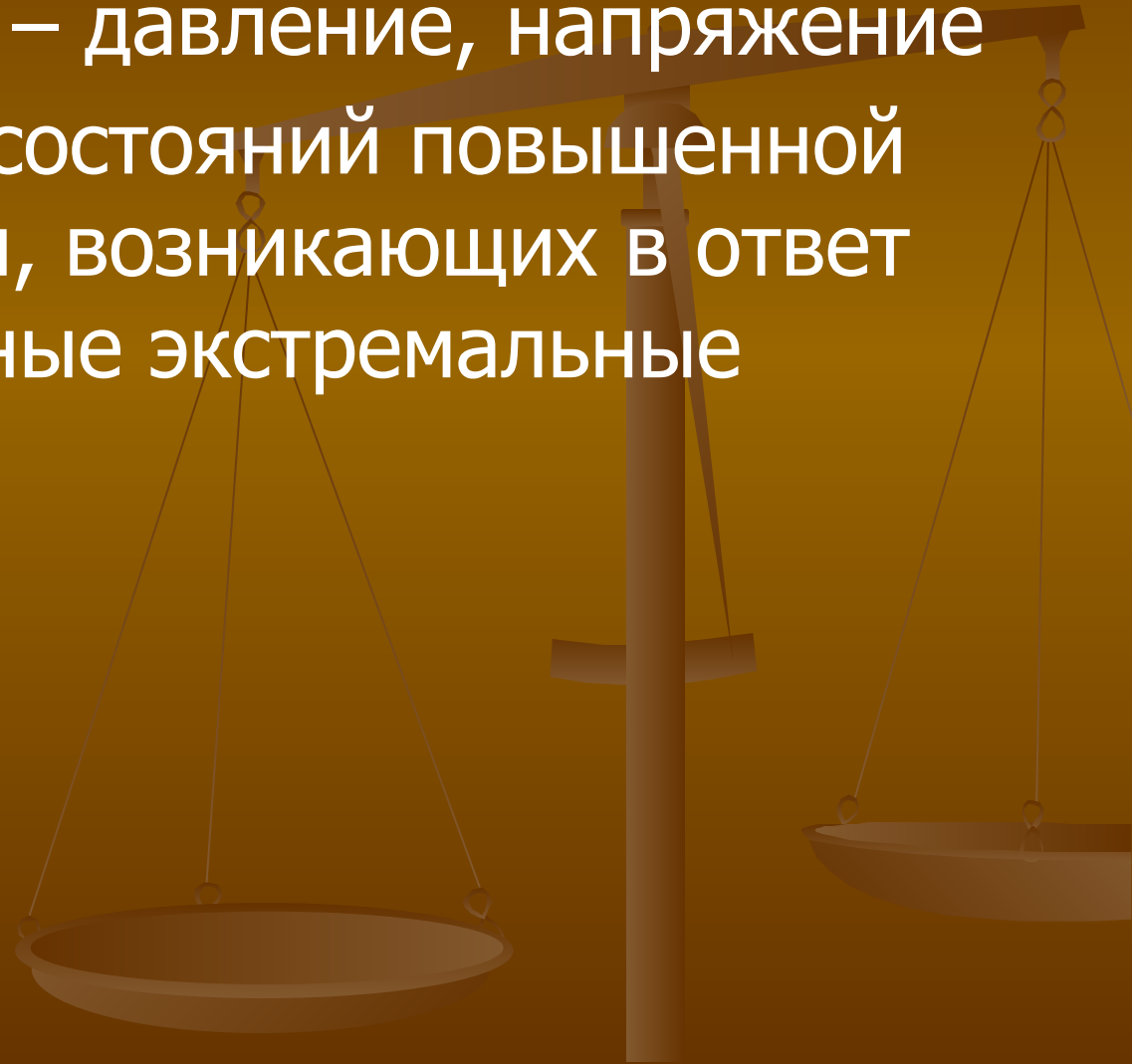
*Интерес к  
другим*

Высокий

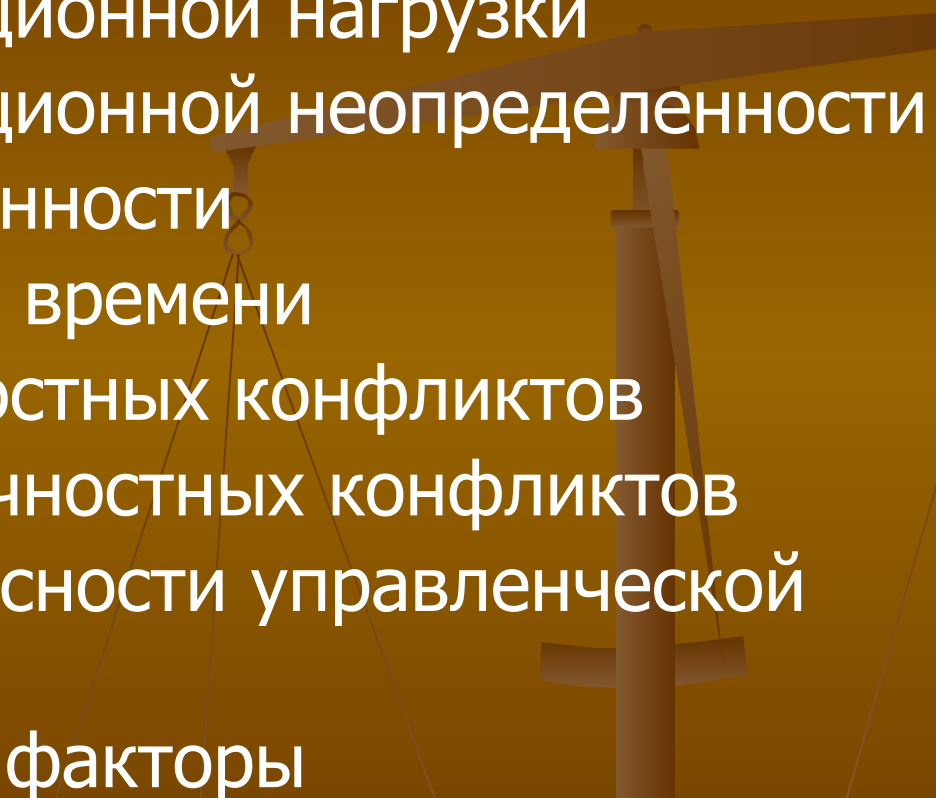


# Стресс

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

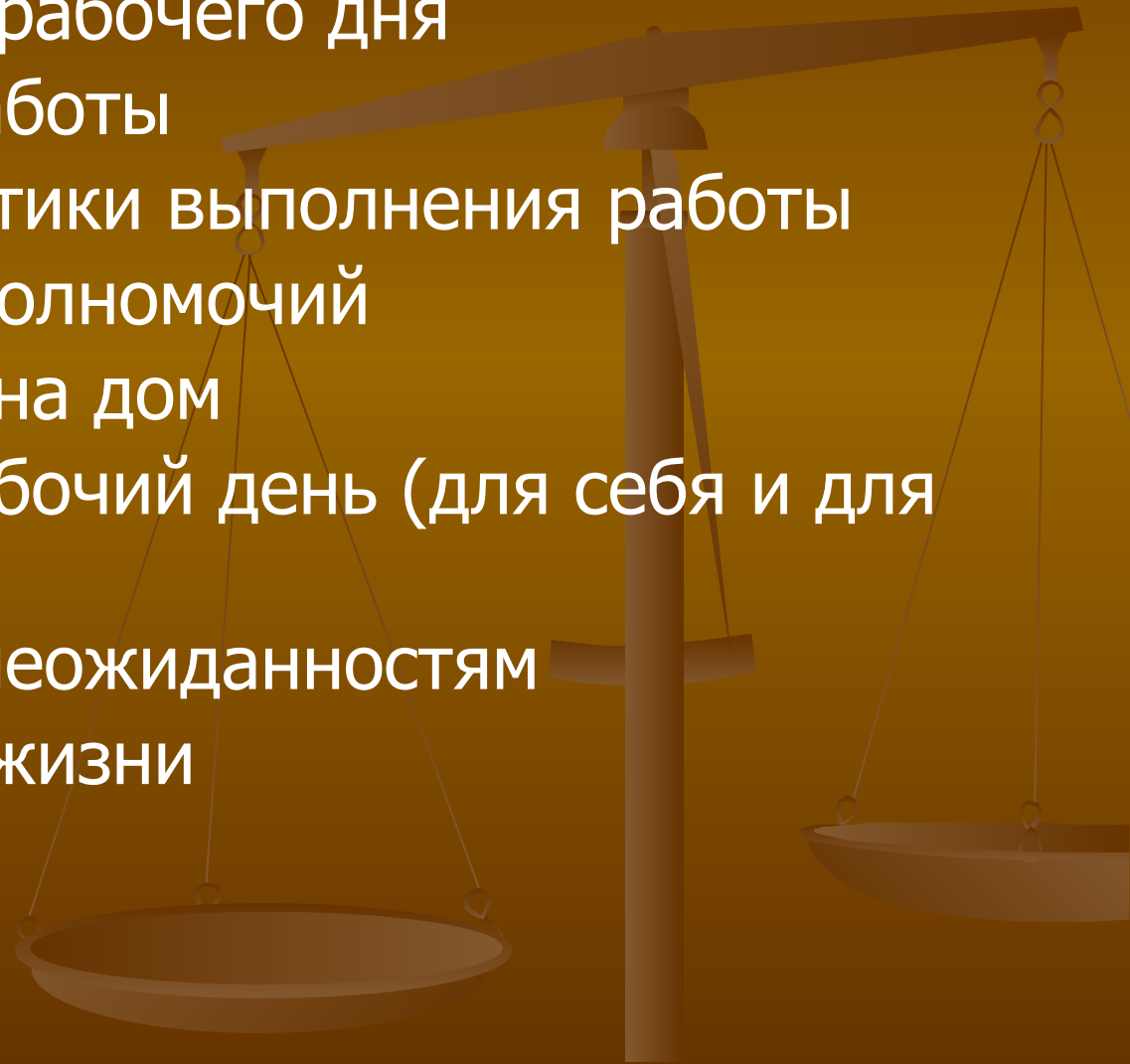


# Стрессоры в управленческой деятельности

- 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

