

**Полоцкий государственный  
университет**

*Воронова Анна*

*Полевикова Екатерина*

***Управление  
конфликтами***

*Проверила: Божко В.  
В.*

**Новополоцк  
2011**

# *Сущность конфликта, его понятие.*

**Конфликт -это столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьёзное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.**





*Сущность конфликта, его  
понятие*

*КОНФЛИКТ =  
КОНФЛИКТНАЯ  
СИТУАЦИЯ +  
ИНЦИДЕНТ.*

## *Факторы порождающие конфликты:*

- ограниченность ресурсов, которые нужно делить,
- взаимозависимость заданий,
- различия в целях,
- различия в представлениях и ценностях,
- различия в манере поведения,
- в уровне образования,
- а также плохие коммуникации



A man with dark, curly hair is peeking over a white horizontal board. Only his eyes, nose, and hands are visible above the board. He is looking directly at the camera with a neutral expression.

## *Типы конфликтов:*

- Внутриличностный,*
- Межгрупповой,*
- Межличностный,*
- Между личностью и группой.*

# Модель процесса конфликта.:

Управленческая ситуация



Источники конфликта



Возможность  
разрастания конфликта



Реакция на ситуацию



Конфликт происходит



Управление конфликтом



Последствия

Функциональные  
Дисфункциональные

Конфликта не происходит

# Функции конflikта:

## **Позитивные:**

1. Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами.
2. Получение информации об оппоненте.
3. Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом.
4. Снятие синдрома покорности у подчиненных.
5. Ди агностика возможностей оппонента.

## **Негативные:**

1. Большие эмоциональные и материальные затраты на участие в конфликте.
2. Увольнение сотрудников, снижение уровня дисциплины. Ухудшение социально-психологического климата в коллективе.
3. Представление о побежденных группах как о врагах.
4. Сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)



## *Существует три структурных метода разрешения конфликтов:*




- **РАЗЪЯСНЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К РАБОТЕ.** Одним из лучших методов управления, предотвращающий дисфункциональный конфликт, - разъяснение того, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения.
- **КООРДИНАРНЫЕ И ИНТЕГРАЦИОННЫЕ МЕХАНИЗМЫ.** Это применение координационного механизма. Один из самых распространенных механизмов - цепь команд.
- **СТРУКТУРА СИСТЕМЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЙ.** Вознаграждения можно использовать как метод управления конфликтной ситуацией, оказывая влияние на поведение людей, чтобы избежать дисфункциональных последствий.



## *Межличностные стили разрешения конфликтов:*

- **УКЛОНЕНИЕ.** Этот стиль подразумевает, что человек старается уйти от конфликта. Один из способов разрешения конфликта - это не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий.
- **СГЛАЖИВАНИЕ.** Этот стиль характеризуется поведением, которое диктуется убеждением, что не стоит сердиться, потому что “мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку”.
- **ПРИНУЖДЕНИЕ.** В рамках этого стиля преобладают попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой.
- **КОМПРОМИСС.** Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени.
- **РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ.** Данный стиль - признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон.





**Выбор подходящего стиля разрешения конфликта поможет большинству управляющих избежать проблемной ситуации. Знание всех существующих способов приемов устранения и предупреждения конфликтов поможет организации успешно функционировать и процветать.**

Thank you very much for your  
attention

