

МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ



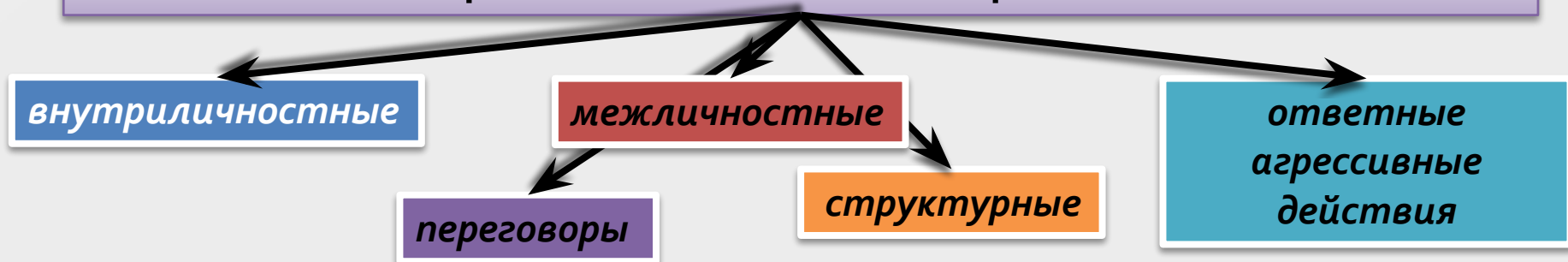
*Подготовили:
Студентки группы ДС 2.2
Зайцева Виктория,
Шевченко Наталья*

Управление конфликтами



целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта

Существует достаточно много методов управления конфликтами. Укрупнено их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:



1. Внутриличные методы

закljučаются в умении правильно организовать свое собственное поведение

высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека

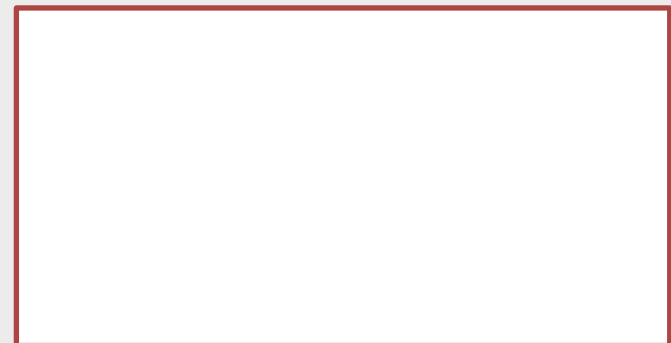
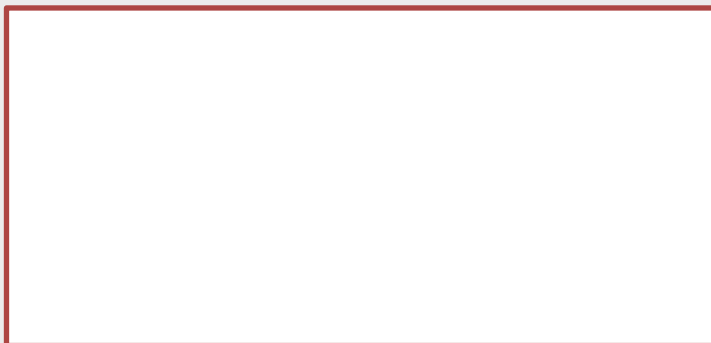
Некоторые авторы предлагают использовать способ «я-высказывание», т. е. способ передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений и требований, но так, чтобы другой человек изменил свое отношение.

Этот способ помогает человеку удержать свою позицию, не превращая другого в своего врага.

2. Структурные методы

- методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования и т.д.

- К таким методам относятся:



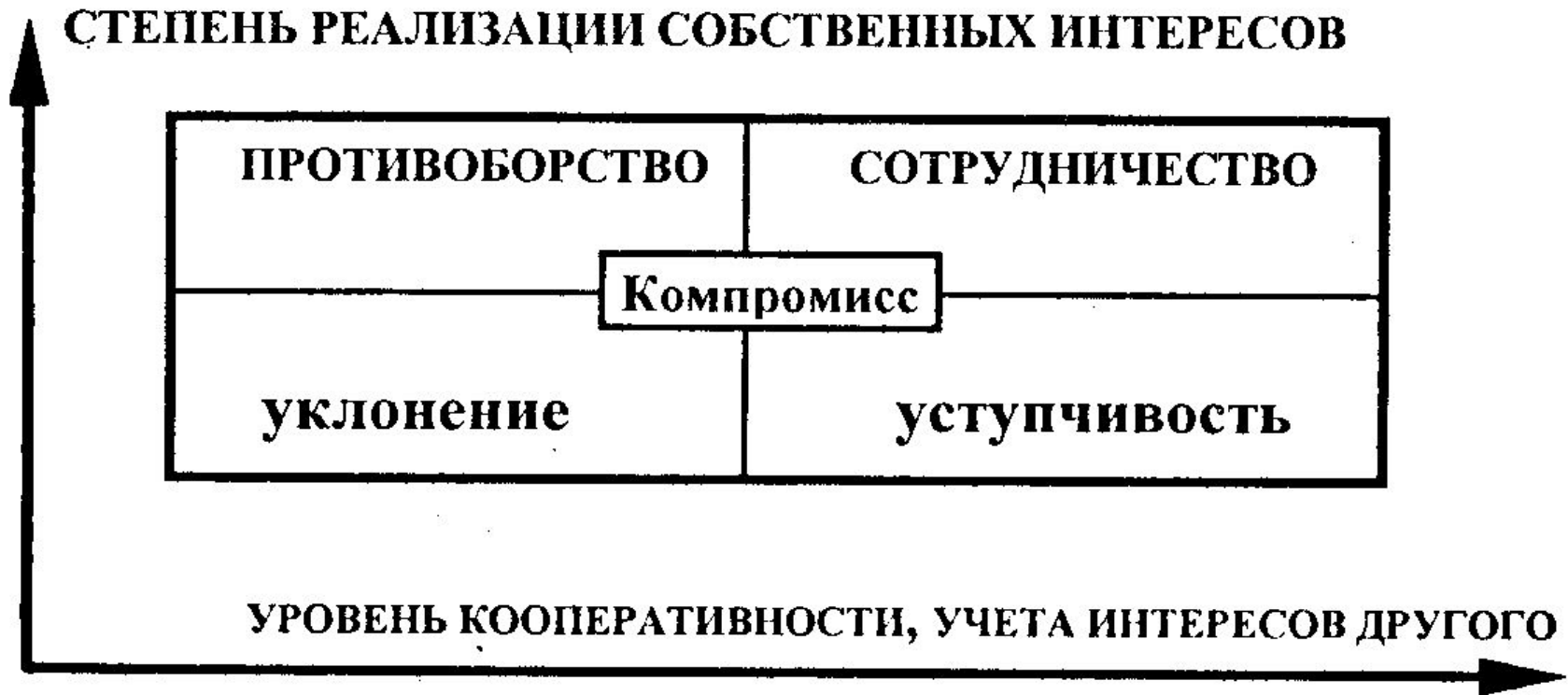
Общеорганизационные комплексные цели (эффективное осуществление этих целей требует совместных усилий двух или более сотрудников, отделов или групп. Идея, лежащая в основе этой методики - направить усилия всех участников на достижение общей цели)

Разъяснение требований к работе (каждый специалист должен четко представлять, какие результаты от него требуются, в чем состоят его обязанности, ответственность, пределы полномочий, этапы работы)

Структура системы вознаграждений (люди, вносящие свой вклад в достижение общеорганизационных комплексных целей, помогают другим организациям и стараются подойти к решению проблемы комплексно, должны вознаграждаться благодарностью, премией, признанием или повышением по службе)

Координационные и интеграционные механизмы (установление иерархии полномочий упорядочивает взаимодействие людей, принятие решений и информационные потоки внутри организации)

3. Межличностные методы



Уклонение

Сглаживание

Принуждение

Компромисс

**Решение
проблемы**

Уклонение
Сглаживание
Принуждение
Компромисс
Решение проблемы

4. Переговоры

представляют широкий аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности индивида. Как метод решения конфликтов переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

5. Ответные агрессивные действия

Эту группу методов применяют в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих групп