

Управление конфликтами в таможенной деятельности.

Подготовила Касымова Карина

ЮБ 02 1403

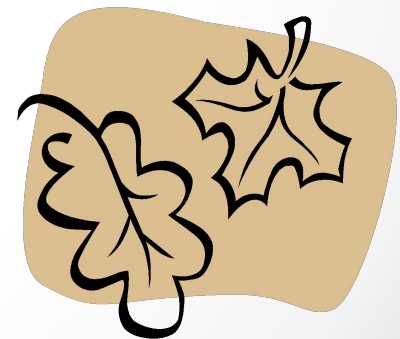
- Служебная деятельность сотрудников таможенных органов связана со значительными психоэмоциональными нагрузками, что создает благоприятный фон для возникновения конфликтных ситуаций. Умение вовремя распознать зарождающийся конфликт, направить его в созидательное русло и успешно разрешить – необходимые составляющие элементы профессиональной компетентности субъектов управления в таможенных органах.



- Среди объективных причин можно выделить, например, причины организационно-управленческого характера, связанные с созданием и функционированием организаций, коллективов и групп. Обычно их подразделяют на структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие.



- Однако есть конфликты, которые не имеют положительного характера, а практика показывает, что их подавляющее большинство, поэтому они мешают удовлетворению потребностей отдельной личности и достижению целей организации в целом. Такой тип конфликта называется **деструктивный конфликт**.



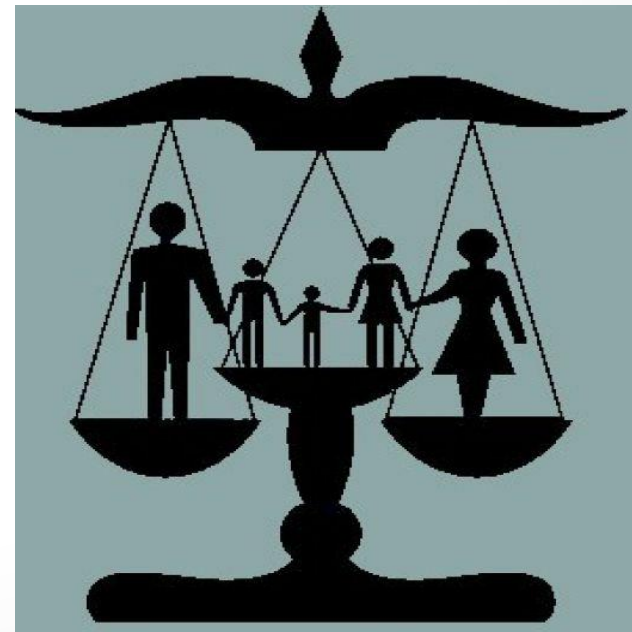
- По классической схеме в конфликтную ситуацию включаются следующие элементы: **объект конфликта** – реальный или идеальный предмет. Являющийся причиной спора, притязаний; **стороны конфликта**, или его участники; **образы конфликтной ситуации** как внутренние картины, включающие представление участников о себе (своих мотивах, ценностях, возможностях), представления о противостоящей стороне, о среде, в которой складываются конфликтные отношения; **стратегии, тактики** и преобладающие способы поведения и воздействия. Часто в конфликте необходимо выделять сторону, которая спровоцировала конфликт. Ее обычно называют **инициатором конфликта**.

- Типология конфликта, который, так или иначе, имеет место в таможенной службе, разнообразна, так как производится по разным основаниям. Так, в зависимости от количества и уровня участников конфликты делятся на:
 - внутриличностные (конфликт социальных ролей);
 - межличностные;
 - между личностью и группой;
 - межгрупповые.



Виды разрешения конфликта

- Соперничество
- Сотрудничество
- Компромисс
- Сопротивление
- Приспособление
- Избегание



- Важным моментом управления в таможенной службе, элементом таможенного менеджмента является недопущение, локализация и ликвидация конфликта. При этом необходимо помнить, что далеко не каждый конфликт требует от таможенников решительных и активных действий.





**Спасибо
за
внимание**