

Управление конфликтом

Определение

Конфликт — это столкновение противоположных интересов на почве соперничества, соперничества, противоборства.



Виды конфликта

1. **Функциональный** (ведет к повышению эффективности организации, дает дополнительную информацию о проблеме и вариантах её решения).
2. **Дисфункциональный** (приводит к снижению личной удовлетворенности и снижению эффективности организации).

Основные типы конфликта

- Внутриличностный;
- Межличностный;
- Между личностью и группой;
- Межгрупповой конфликт.

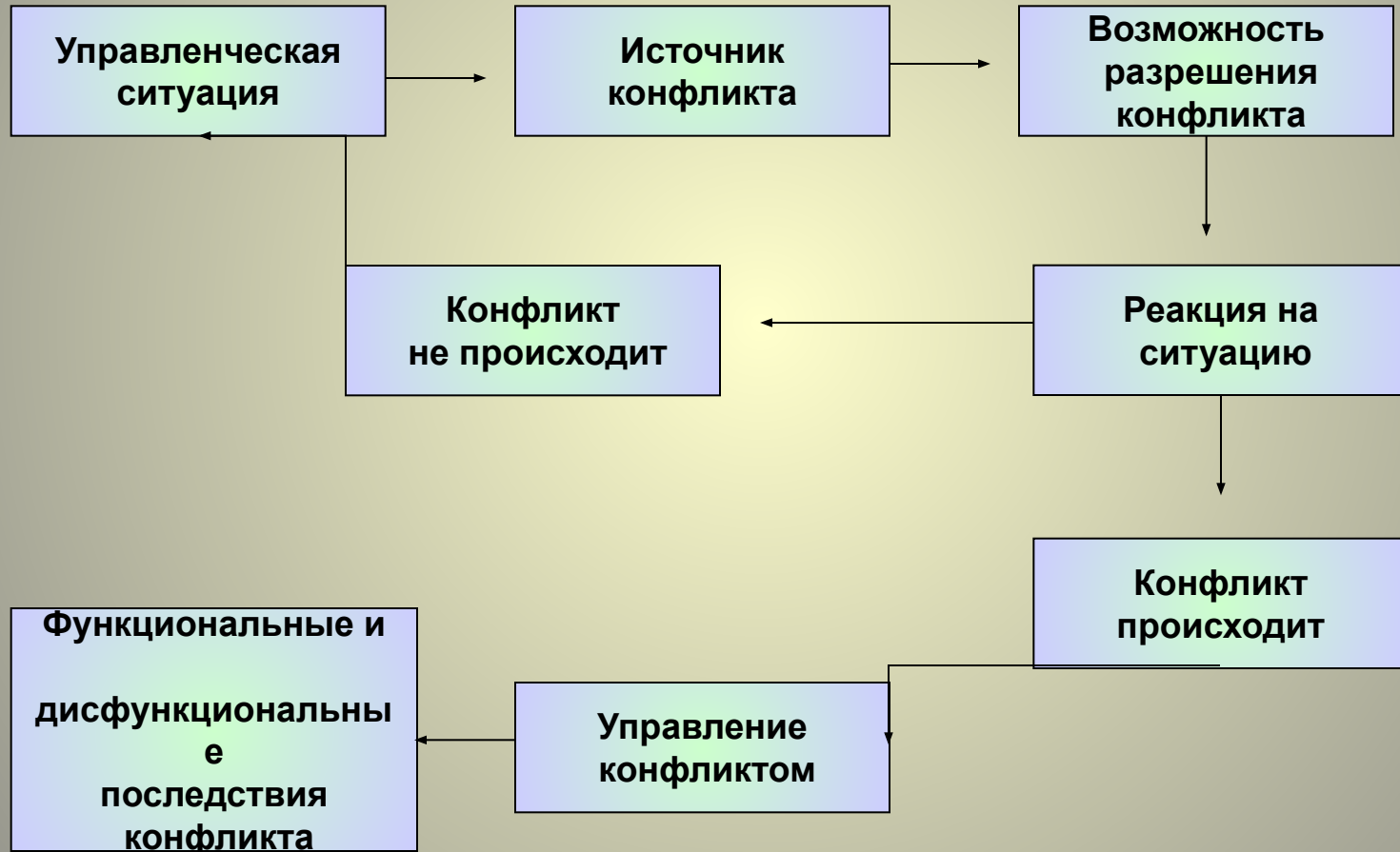


Mr. and Mrs. Smith

Основные причины конфликта

1. Распределения ресурсов;
2. Взаимосвязь взаимозависимых задач;
3. Различия в целях;
4. Различия представлений и ценностей;
5. Различия в манере поведения и в жизненном опыте;
6. Неудовлетворенные коммуникациями.

Модель конфликта как процесса



Структурные методы разрешения конфликта

1. Разъяснения требований к работе;
2. Координационные и интеграционные механизмы;
3. Общеорганизационные комплексные цели;
4. Структура и система вознаграждений.



Стили разрешения конфликтов

- Уклонение
- Метод сглаживания
- Принуждение
- Компромисс
- Решение проблем



Благодарим за внимание