



ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

Управление конфликтом — это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.



Содержание управления конфликтами

Управление конфликтами как сложный процесс включает следующие виды деятельности

- прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;
- предупреждение или стимулирование конфликта;
- регулирование конфликта;
- разрешение конфликта.

Содержание управления конфликтом и его динамика

№ п/п	Этап конфликта	Содержание управления (вид деятельности)
1.	Возникновение и развитие КС	Прогнозирование Предупреждение
2.	Осознание КС хотя бы одним из участников социального взаимодействия	Предупреждение Стимулирование
3.	Начало открытого конфликтного взаимодействия	Регулирование
4.	Развитие открытого конфликта	Регулирование
5.	Разрешение конфликта	Регулирование



Содержание управления конфликтами

Прогнозирование КФ — направлено на выявление причин данного КФ в потенциальном развитии.

Источники прогнозирования — изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей



Содержание управления конфликтами

Условия и факторы взаимодействия:

- Стиль управления
- Уровень социальной напряжённости
- Социально-психологический климат
- Лидерство
- Микрогруппы
- Социально-психологические явления



Содержание управления конфликтами

Предупреждение КФ – это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения КФ.

В основе - прогнозирование



Содержание управления конфликтами

Пути предупреждения КФ:

- Постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов сотрудников;
- Подбор и расстановка сотрудников с учётом их ИПО;
- Соблюдение принципа социальной справедливости;
- Воспитание сотрудников, формирование культуры общения.



Содержание управления конфликтами

Стимулирование КФ – это вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов КФ.

Средства стимулирования:

- Вынесение проблемного вопроса для обсуждения на собрании;
- Критика ситуации на совещании;
- Выступление с критическим материалом в СМИ



Содержание управления конфликтами

Регулирование КФ - вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение КФ, обеспечения его развития в сторону разрешения.



Этапы регуляции конфликта

1 этап	Признание реальности КФ конфликтующими сторонами
2 этап	Легитимизация КФ, т.е. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия
3 этап	Институционализация КФ, т.е. создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия



Технологии регулирования КФ

Информационные

Ликвидация дефицита информации в КФ; исключение ложной информации, устранение слухов

Коммуникативные

Обеспечение эффективного общения

Социально-психологические

Работа с неформальными лидерами и микрогруппами, укрепление соц. –псих. климата в коллективе

Организационные

Решение кадровых вопросов, использование методик поощрения и наказания, изменение условий взаимодействия сотрудников



Содержание управления конфликтами

Разрешение КФ – это вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта.

Разрешение –. полное или неполное

Предпосылки разрешения КФ:

- Достаточная зрелость КФ
- Потребность субъектов КФ в его разрешении
- Наличие необходимых средств и ресурсов



Содержание управления конфликтами

Формы разрешения:

- Уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка)
- Согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус)
- Взаимное примирение конфликтующих сторон (уход)
- перевод борьбы в русло сотрудничества



Содержание управления конфликтами

Способы разрешения:

- Административный (увольнение, перевод на др. позицию, разрешение суда и т.п.)
- Педагогический (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т.п.)



Алгоритм управления конфликтом

Шаг	Содержание деятельности	Способы реализации
1	Изучение причин, возникновения КФ	Наблюдение, анализ деятельности, беседа, изучение документов
2	Ограничение числа участников	Работа с лидерами в микрогруппах, перераспред. ФО
3	Доп. анализ КФ с помощью экспертов	Опрос экспертов, привлечение психолога, переговоры
4	Принятие решения	Административные и педагогические методы



Принципы управления

- Объективности и адекватности оценки КФ
- Конкретно-ситуационного подхода
- Демократического воздействия, опоры на общественное мнение,
- Комплексного использования способов и приёмов воздействия

Негативные факторы принятия конструктивных решений по КФ

Содержание фактора	Последствия
Одностороннее суждение руководителя о подчинённых	Мешает понять мотивы и оценить динамику
Интересы руководителя в КФ как члена кол-ва и как личности	Ошибочные решения, связанные с субъективной оценкой предмета КФ
Стремление как можно быстрее погасить КФ	Ошибочные решения
Межличностные отношения конфликтующими	с Ошибочные решения