

Тема: Управление конфликтами в организации

1. Понятие конфликта в организации
2. Типы конфликтов
3. Причины возникновения конфликтов
4. Разрешение конфликтов



1. Понятие конфликта в организации

* «Мудрый человек всегда найдёт способ, чтобы не начать войну.»

* Ямамото И.



Вопрос 1. Понятие и содержание конфликтов в организации

Конфликт (от лат. conflictus - столкновение) - столкновение противоречивых или несовместимых сил.

КОНФЛИКТ - это противоречие, возникающее между людьми и коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствие согласия между двумя или более сторонами.



КОНФЛИКТ

- * Представляет собой отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.
- * Каждая сторона делает все, чтобы принята была ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое.



Субъекты конфликта.

- Возможными субъектами конфликта в организации являются:
- администрация организации;
- средний управленческий персонал;
- низший управленческий персонал;
- основные специалисты (в штате);
- вспомогательные специалисты (вне штата — по контракту);
- технический персонал;
- структурные подразделения;
- неформальные группы сотрудников

Конфликт может быть

- * функциональным
- * дисфункциональным

Функциональный конфликт

- * ведет к повышению эффективности организации.

ДИСФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТА

- * 1. Неудовлетворенность, плохое состояние духа, рост текучести кадров и снижение производительности.
- * 2. Меньшая степень сотрудничества в будущем.
- * 3. Сильная преданность своей группе и больше непродуктивной конкуренции с другими группами организации.

- * 4. Представление о другой стороне как о «враге»; представление о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как об отрицательных.
- * 5. Сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами.
- * 6. Увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения.
- * 7. Смещение акцента: придание большего значения «победе» в конфликте, чем решению реальной проблемы.

Функции конфликта

- * **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.Диагностика 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»)



Типы конфликтов:

- Существуют четыре основных типа конфликтов:
- *Внутриличностный*
- *Межличностный конфликт*
- *Конфликт между личностью и группой*
- *Межгрупповой конфликт*

2. Типы конфликтов

- * **внутриличностный конфликт**-когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

Основные причины конфликтов



Межличностный конфликт

- * проявляется как столкновение личностей.
- * Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом.



Конфликт между личностью и группой

- * Возникает когда ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности.



Межгрупповой конфликт

Межгрупповой конфликт - это конфликт, возникший между социальными группами.

Организации состоят из формальных и неформальных групп, между которыми часто случаются конфликты.

Классическим примером служит конфликт между администрацией и профсоюзом; между бедными и богатыми.



3. Причины возникновения конфликта

- * РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РЕСУРСОВ. Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены.
- * ВЗАИМОЗАВИСИМОСТЬ ЗАДАЧ. Возможность конфликта существует везде, где один человек или группа зависят в выполнении задачи от другого человека или группы
- * РАЗЛИЧИЯ В ЦЕЛЯХ. Возможность конфликта увеличивается по мере того, как организации становятся более специализированными и разбиваются на подразделения.

- * **РАЗЛИЧИЯ В ПРЕДСТАВЛЕНИЯХ И ЦЕННОСТЯХ.** Представление о какой-то ситуации зависит от желания достигнуть определенной цели
- * **РАЗЛИЧИЯ В МАНЕРЕ ПОВЕДЕНИЯ И ЖИЗНЕННОМ ОПЫТЕ.** Исследования показывают, что люди с чертами характера, которые делают их в высшей степени авторитарными, безразличными к такому понятию как самоуважение, скорее вступают в конфликт
- * **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ.** Плохая передача информации может действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию или точки зрения других

4. Разрешение конфликтов

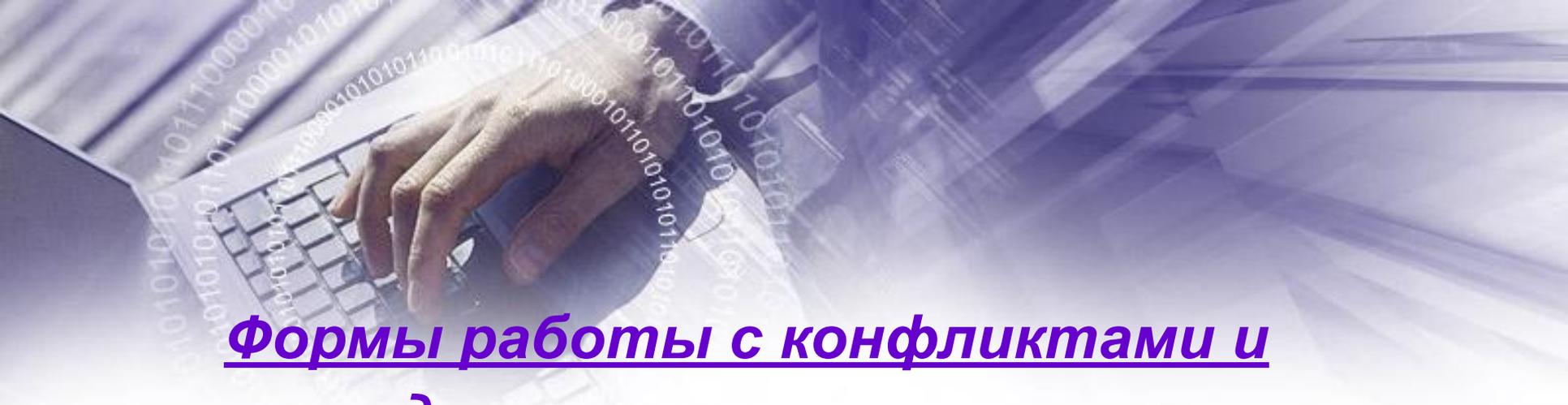
- * Выбор подходящего стиля разрешения конфликта поможет большинству управляющих избежать проблемной ситуации.
- * Знание всех существующих способов, приемов, устранения и предупреждения конфликтов поможет организации успешно функционировать и процветать.

РАЗЪЯСНЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К РАБОТЕ. Одним из лучших методов управления, предотвращающих конфликт— является разъяснение того, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника в подразделения

- * **КООРДИНАЦИОННЫЕ И ИНТЕГРАЦИОННЫЕ МЕХАНИЗМЫ**
Еще один метод управления конфликтной ситуацией — это применение координационного механизма. Один из самых распространенных механизмов — цепь команд.

- * **ОБЩЕОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОМПЛЕКСНЫЕ ЦЕЛИ.**
Установление общеорганизационных комплексных целей — еще один структурный метод управления конфликтной ситуацией.

- * **СТРУКТУРА СИСТЕМЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЙ**
Вознаграждения можно использовать как метод управления конфликтной ситуацией, оказывая влияние на поведение людей, чтобы избежать неблагоприятных последствий



Формы работы с конфликтами и методы их разрешения.

- Избегание, (уклонение)
- Принуждение (противоборство)
- Сглаживание (уступчивость)
- Компромисс, сотрудничество
- Координация
- Интегративное решение проблемы
- Конфронтация

The End...

