

Управление конфликтами в организации

Подготовила: студентка 4 курса
гр. Б1141 Сорокина А. Ю.

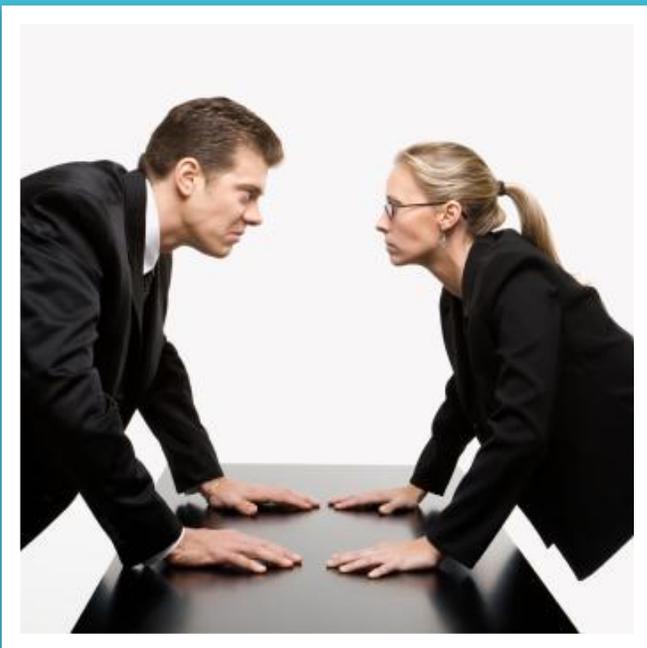


- **Конфликт** - это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Конфликт - это столкновение противоположных интересов на почве соперничества, соперничества, противоборства.
- **Функциональный конфликт** ведет к повышению эффективности организации.
- **Дисфункциональный конфликт** приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации.

Основные ТИПЫ конфликтов



Стадии конфликта



Конфликты имеют процессуальный характер, т.е. представляют собой имеющий начало и завершение процесс. В зависимости от особенностей протекания конфликта выделяют следующие его стадии:

- Зарождение, или возникновение



- Формирование

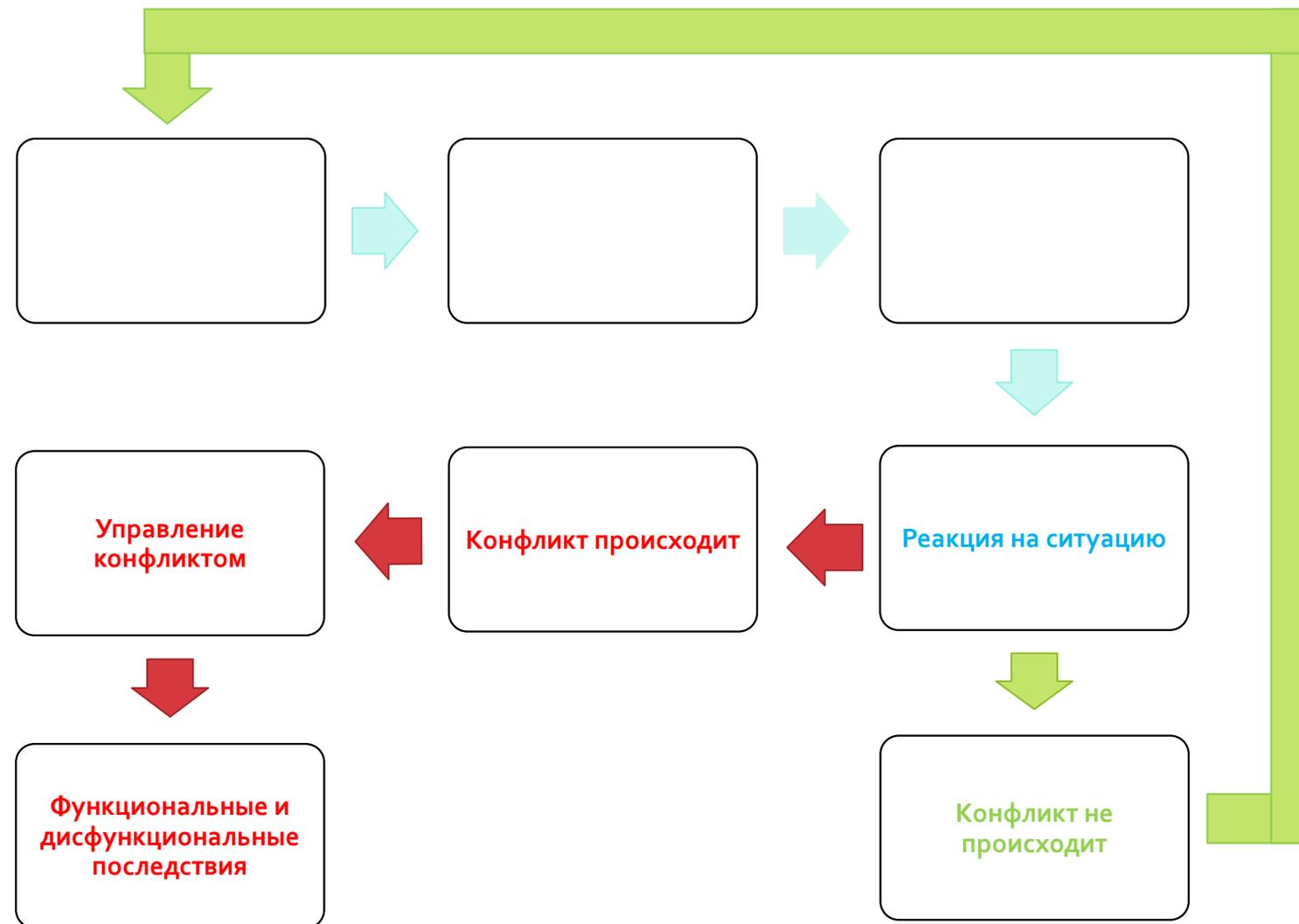


- Расцвет



- Угасание, или преобразование

Модель конфликта как процесса



Основные причины конфликта

1. Распределение ресурсов
2. Взаимозависимость задач
3. Различия в целях
4. Различия в представлениях и ценностях
5. Различия в манере поведения и жизненном опыте
6. Неудовлетворительные коммуникации



Структурные методы разрешения конфликтов

- **Разъяснение требований к работе** - это разъяснение того, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения. Подчиненные должны понять, чего ждут от них в каждой данной ситуации.



- **Координационные и интеграционные механизмы.** Один из самых распространенных механизмов - цепь команд. Если два или более подчиненных имеют разногласия по какому-то вопросу, конфликта можно избежать, обратившись к их общему начальнику, предлагая ему принять решение.





- **Общеорганизационные комплексные цели.** Эффективное осуществление этих целей требует совместных усилий двух или более сотрудников, групп или отделов. Идея, которая заложена в эти высшие цели - направить усилия всех участников на достижение общей цели.

- **Структура системы вознаграждений.** Вознаграждения можно использовать как метод управления конфликтной ситуацией, оказывая влияние на поведение людей. Люди, которые вносят свой вклад в достижение общеорганизационных комплексных целей, помогают другим группам организации и стараются подойти к решению проблемы комплексно, должны вознаграждаться благодарностью, премией, признанием, повышением по службе.



Стили разрешения конфликтов



Методика разрешения конфликта через решение проблемы

1. Определите проблему в категориях целей, а не решений.
2. После того, как проблема определена, определите решения, которые приемлемы для обеих сторон.
3. Сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны.
4. Создайте атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние и обмен информацией
5. Во время общения создайте положительное отношение друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнения другой стороны, а также сводя к минимуму гнев и угрозы

Неразрешенные и неуправляемые конфликты часто приводят к стрессам.

Стресс - это явление, связанное с психикой человека, с нервным психологическим или физическим напряжением и приводящее к потере здоровья и даже смертельному исходу.



Методы избегания стресса

1. Разработать систему приоритета вашей работы (выбрать главное).
2. Научиться говорить "нет", когда достигнете предела, после которого вы уже не можете взять на себя больше работы.
3. Научить вашего руководителя уважать ваши приоритеты.
4. Найти каждый день время для отключения и отдыха. Обратиться к приятным мыслям или образам, чтобы освежить мозг.
5. Научите вашего начальника давать вам конкретные задания.



Вопросы к теме

- 1. Что такое конфликт?
- 2. Стадии конфликта?
- 3. Основные причины конфликта?
- 4. Методы решения конфликтов?
- 5. К чему приводит конфликт?

Ссылки на источники

- [https://delovoymir.biz/upravlenie konfliktami v organizacii.html](https://delovoymir.biz/upravlenie_konfliktami_v_organizacii.html)
- http://bgumanagement2009.narod.ru/theory/theory_17.html