Конфликты, способы их разрешения

Природа конфликта

Слова «**конфликт**» происходит от латинского conflictus, первоначально понимаемого как столкновение.

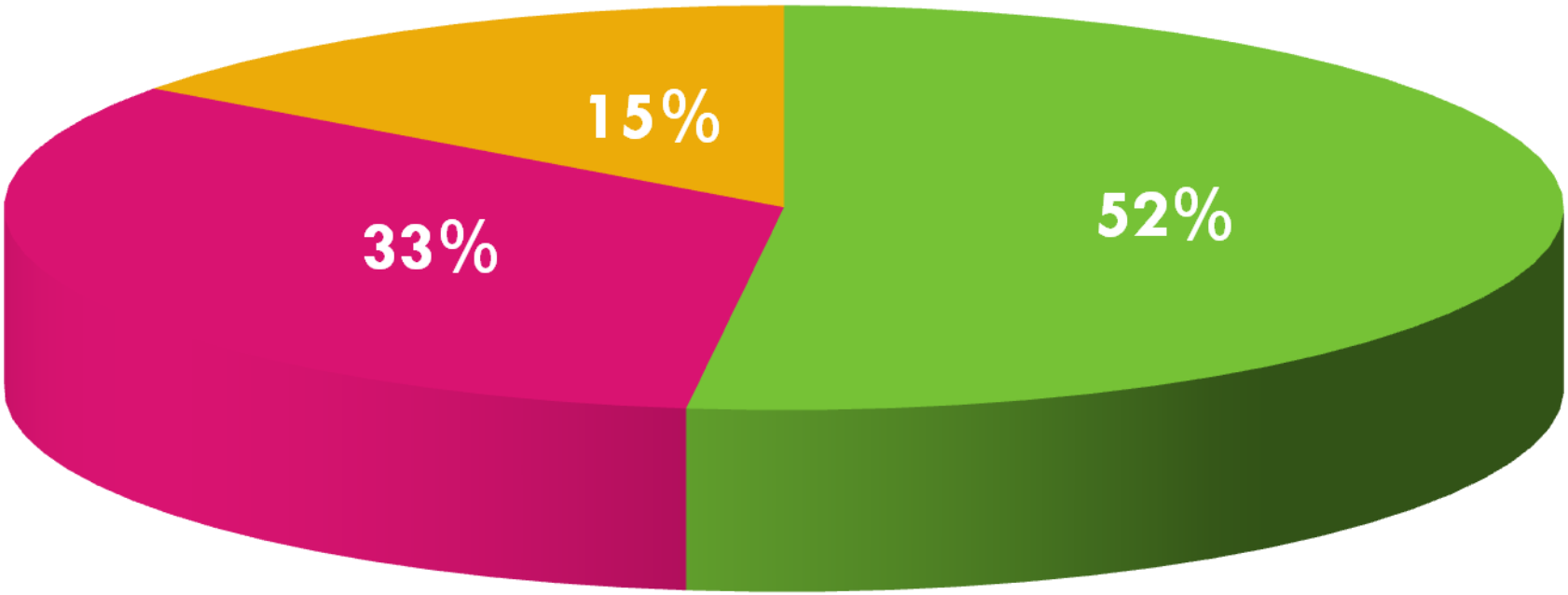
Конфликт - это противоборство, это борьба, но проявляемая в самых различных формах.

Конфликт - это отсутствие согласия между двумя и более сторонами.

Основные причины конфликтов

Основные причины конфликтов

Причины конфликтов



- по вине руководителя
- из-за психологической несовместимости
- по причине неправильной расстановки кадров

Приверженность к конфликту

6-7 %

Виды конфликтов по его последствиям

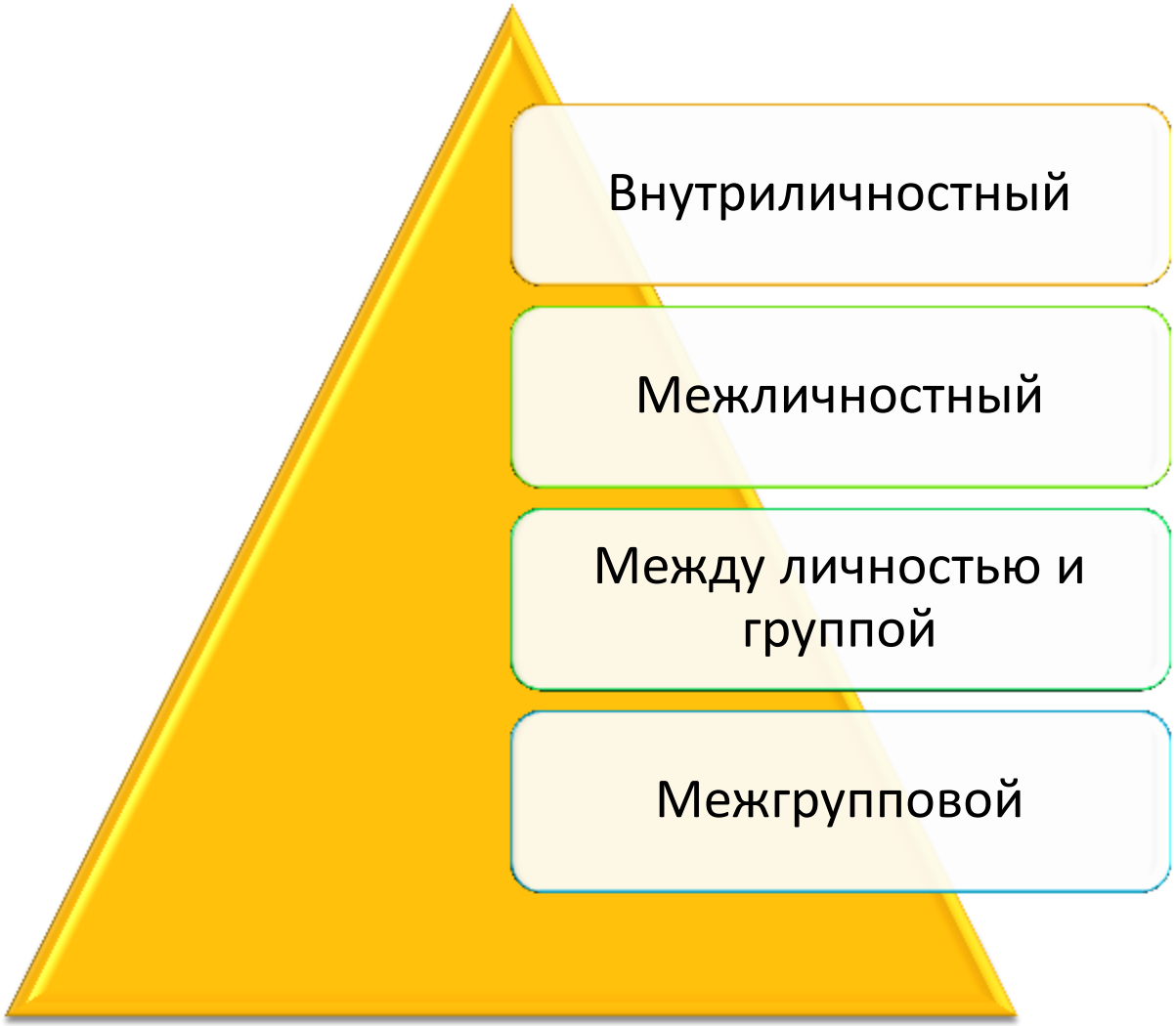
Функциональный

помогает найти большее число перспективных альтернатив, делает процесс принятия решений группой более эффективным, обеспечивает самореализацию отдельной личности

Дисфункциональный (разрушительный)

не происходит достижения целей организации и не удовлетворяются потребности отдельной личности

Типы конфликтов



В силу того, что главных источников конфликтов три – *производство, взаимоотношения, личность,* – их можно подразделить на три вида:

- *производственно-организационные* – из-за неполадок в работе, плохого снабжения, сбоев ритма труда, недостатков руководства;
- *межличностные* – из-за отсутствия взаимопонимания, несработанности и психологической несовместимости работников;
- *личностные* – из-за скверных привычек, личных притязаний или дурного характера отдельных людей, а также из-за неудовлетворенности или личной обиды.

- От того, какие взаимоотношения нарушаются или осложняются, различаются два вида конфликтов:
- *вертикальные* – между руководителями и подчиненными в конкретном производственном коллективе;
- *горизонтальные* – между работниками производственного коллектива.

По степени публичной доступности взаимоотношений конфликты подразделяются :

- *Скрытый* – конфликт затрагивает обычно двух людей, которые стараются не показывать вида, что конфликтуют.
- *Открытый* – конфликт затрагивает обычно двух людей, которые стараются его скрыть, но у одного из них «сдают нервы».

Управление конфликтной ситуацией

В идеале считается, что менеджер должен не устранять конфликт, а управлять им и эффективно его использовать. При этом работа менеджера осуществляется в такой последовательности:

- изучение причин возникновения конфликта;
- ограничение числа участников конфликта;
- анализ конфликта;
- разрешение конфликта.

Методы разрешения организационных конфликтов

Структурные

1. Разъяснение требований к работе
2. Координационные и интеграционные механизмы
3. Общеорганизационные комплексные цели
4. Структура системы вознаграждений

Межличностные

1. Конкуренция
2. Уход из конфликта
3. Сотрудничество
4. Приспособление
5. Компромисс

Способы разрешения конфликтов

- Идти до конца.
- Привлечение к разрешению конфликта третьей стороны
- Сотрудничество
- Юмор
- Уступка
- Угроза, насилие
- Грубость, унижение
- Разрыв отношений