



Конфликты в системе управления

Репозиторий ГГПУ

Понятие конфликта

Конфликт – столкновение противоположно направленных тенденций в психике отдельного человека, во взаимоотношении людей, их формальных и неформальных объединений

- **Может быть допустимым и желательным – тогда выявляет: «подводные камни», скрытые процессы, разнообразия точек зрения;**
- **Может быть причиной различия взглядов;**
- **Причиной различия позиций;**
- **Причиной различия интересов.**

Виды конфликтов

По распределению потерь	Симметричные, асимметричные	
По сфере возникновения	Деловые, личностные	
По форме проявления	Саботаж = Скрытые = Интрига Открытые = Клика = группа активно противопоставляющая себя официальной линии с целью захвата власти	= Забастовки
По характеру	Объективные	Связаны с реальными проблемами
	Субъективные	Связаны с различием субъективных оценок событий и отношений
По последствиям	Конструктивные	Ведут к рациональным преобразованиям
	Деструктивные («запущенный конфликт»)	Разрушают систему отношений и организацию

Конфликтные личности

Демонстративные	Излишне эмоциональные, стремятся быть в центре внимания	Инициаторы споров
Ригидные	С завышенной самооценкой, нежеланием считаться с другими, некритичным отношением к себе	Обидчивы
Неуправляемые	Импульсивные, агрессивные	Непредсказуемы
Сверхточные	Излишне требовательные, мнительные, подозрительные	Относятся ко всем как к врагам
Целенаправленно конфликтные	Рассматривающие конфликт как средство достижения своих целей	Иницируют конфликт
Бесконфликтные	Стремящиеся всем угодить	Конфликт

Конфликтная ситуация – это положение, при котором интересы сторон вступают в противоречие, но открытого столкновения нет.

- **Складывается по инициативе сторон, случайно, передается по «наследству».**
- **Участники: внутри личности, индивиды, группы, организации.**
- **Признаки: дискомфорт, напряженность, недоразумения.**

Инцидент – это открытое столкновение сторон

- **Возникает объективно на основе реальных событий, субъективно – вследствие недоразумения.**
- **Завершается объективно с перестройкой ситуации, переходом в субъективный конфликт; субъективно – через разъединение оппонентов, через пересмотр взглядов.**

Завершение конфликта

- **Объективного** – ликвидация или самоликвидация объекта, потеря значимости объекта, оставления объекта у одной из сторон.
- **Субъективного** – разделение оппонентов – противоречит интересам производства, психологическая перестройка оппонентов, изменение рангов оппонентов, поиск «козла отпущения».

Стратегии конфликтных сторон

- Уход от конфликта – предпосылки: субъективный конфликт, слабая заинтересованность сторон;
- Приспособление – предпосылки: ранг выше, чем у оппонента, заинтересованность ниже, чем у оппонента – отказ от выигрыша в пользу оппонента, ослабление конфликта, улучшение отношений;
- Разрешение конфликтов силой – предпосылки: ранг выше, чем у оппонента, заинтересованность ниже, чем у оппонента; слабый оппонент в проигрыше, сильный не в выигрыше – новый конфликт;
- Примирение – предпосылки: равный ранг оппонента, одинаково высокая заинтересованность – компромисс;

Стратегии конфликтных сторон



Стратегии управления конфликтом

Стратегия

предупреждения

- Улучшение условий труда;
- Справедливое распределение ресурсов;
- Совершенствование системы управления;
- Контроль над соблюдением правил и традиций;
- Материальное и моральное стимулирование.

Стратегия разрешения

- Демонстрация невозможности добиться желаемого путем конфликта;
- Организация совместного поиска путей примирения;
- Использование методов административного воздействия;
- Объединение всех общей целью;
- Применение специальных механизмов: арбитраж, посредничество, переговорный процесс.