

Управление конфликтами в организации

Гитман А.В.
, к.п.н., доцент КубГУ

Конфликт

Резкое обострение противоречий и столкновение двух или более участников в процессе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон

Формула конфликта

**Конфликт = участники + объект
+ конфликтная ситуация +
инцидент**

Поведенческие факторы возникновения конфликтов

- **Традиции, сложившиеся в данной организации**
- **Проблемы культуры и этики**

Типы конфликтов



По степени вовлеченности людей

**внутриличностные,
межличностные,
между личностью и группой,
межгрупповые,
межгосударственные
конфликты**

По степени остроты противоречий

разногласие

размолвка

перебранка

скандал

вражда

война

Причины конфликтов

**Внешняя среда как источник
неопределенности –
государственный,
социально-культурный,
экономический сектор**

Конфликт интересов

Ситуация, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью и законными интересами других лиц

Моббинг как элемент социального конфликта



Моббинг (нападать, наваливаться толпой)

**Активное моральное
преследование личности
или группы лиц
непосредственно в процессе
трудовой деятельности**

Горизонтальный моббинг

- Моральное преследование на уровне одной социальной группы: «сотрудник-сотрудник» либо «группа сотрудников – сотрудник»

Вертикальный моббинг (боссинг)

- **Психологическое притеснение на протяжении длительного времени, когда «психологический террор» исходит от начальника**

Личностные причины боссинга

- **Боссинг как жизненный стиль**
- **Боссинг как компенсация
собственной
закомплексованности**
- **Некомпетентность в
управленческой сфере**

Формальные правила поведения

Требования законов,
постановлений, нормативных
правовых актов, правила
внутреннего распорядка

Неформальные правила поведения

Внешний вид, вербальный способ общения, ценностные установки, интересы, инициативы (корпоративная культура)

Тактика поведения с «трудными» сотрудниками

- Проявляйте тактичное обращение и искреннюю признательность за все, что человек делает в ваших интересах
- Находите поводы для высказывания комплиментов
- Найдите темы для общего неформального обсуждения

Тактика поведения с «трудными» сотрудниками

- **Не стесняйтесь лишний раз попросить совета, обсудить деловую ситуацию**
- **Демонстрируйте готовность оказать поддержку при решении общих задач**
- **Не нарушайте принципа конфиденциальности**

Такт (от tactus - прикосновение)

**чувство меры, подсказывающее
правильное отношение, подход
к кому-либо, чему-либо: умение
держаться подобающим
образом**

Толерантность в конфликтных ситуациях

- Уважение оппонента
- Отказ от агрессии и насилия
- Готовность воспринять нечто неожиданное для себя
- Конструктивный диалог



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !