

Регулирование и разрешение конфликтов в трудовом коллективе. Роль руководителя в решении конфликтов

Составитель: Трифонов А.М. студент 44
группы, специальность 09.02.05 «Прикладная
информатика (по отраслям)»

Преподаватель: Анашкина Т.С.,
преподаватель математики и информатики



Причины возникновения конфликтов

объективные

- не распределяется ответственность
- Не выполняются обязательства
- Ставятся некорректные задачи
- Не хватает ресурсов

субъективные

- Отношения с коллегами
- Эмоциональное напряжение
- Некорректная обратная связь



Типы конфликтов



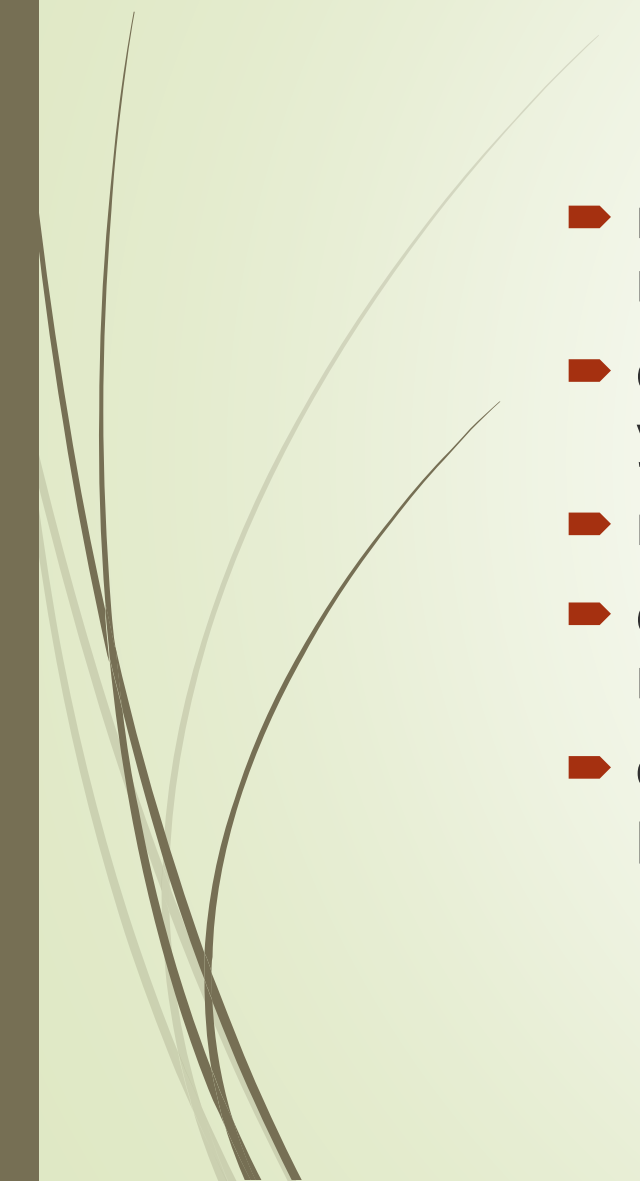
```
graph TD; A[Типы конфликтов] --> B[Деструктивные]; A --> C[Конструктивные]
```

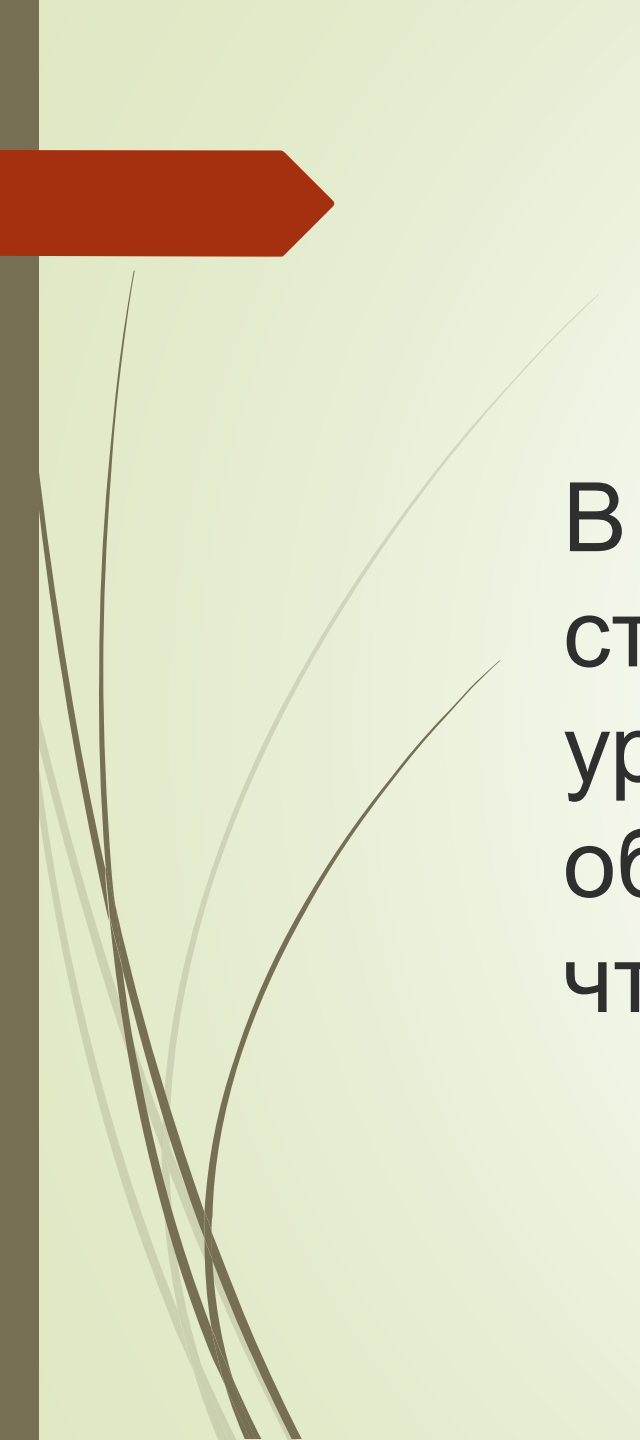
Деструктивные

Конструктивные



Признаки деструктивных конфликтов

- каждый участник стремится отстоять свою точку зрения, а не искать варианты решения;
 - стороны шантажируют друг друга: грозят штрафами, увольнениями или другими санкциями;
 - во время конфликта снижается производительность команды;
 - стороны прибегают к «грязным» способам борьбы: скрывают информацию, обманывают;
 - одна из сторон отказывается взаимодействовать, чтобы разрешить конфликт.
- 




В ходе конструктивного конфликта стороны договариваются о том, как его урегулировать, и принимают обоснованные решения вместо того, чтобы доказывать свою правоту.

Алгоритм разрешения конфликтов




Процесс управления конструктивным конфликтом





Для разрешения конфликта руководитель должен уметь:

1. объективно оценить сложившуюся ситуацию, и если это действительно так, признать наличие конфликта.;
2. отличить повод конфликта от его предмета
3. определить вид конфликта, его стадию, выявить предмет конфликта, цели основных участников конфликта;
4. установить, в какой мере предмет разногласий касается организации производства, труда и управления, а в какой — особенностей деловых и личностных отношений конфликтующих сторон;
5. выяснить субъективные мотивы вступления людей в конфликт.



Действия руководителя при разрешении конфликтов



Изучение причин возникновения конфликта



Ограничение числа участников конфликта



Анализ конфликта


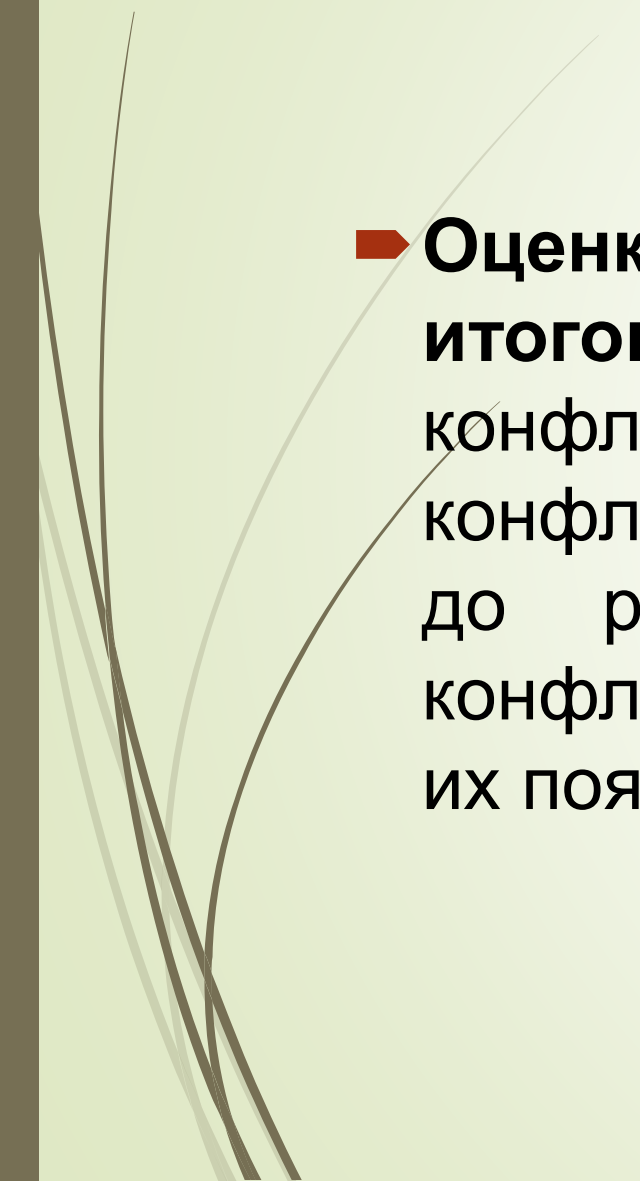


Разрешение конфликта



Существуют три точки зрения в отношении конфликта:

- менеджер считает, что конфликт не нужен и наносит организации только вред.
- сторонники второго подхода считают, что конфликт — это нежелательный, но довольно распространенный побочный продукт организации и менеджер должен устранить его, где бы он ни возникал;
- менеджеры, придерживающиеся третьей точки зрения, считают, что конфликт не только неизбежен, но необходим и потенциально полезен

- 
- 
- **Оценка последствий конфликта и подведение итогов** — завершающая функция управления конфликтом. Здесь осуществляется анализ конфликтной ситуации от момента ее возникновения и до разрешения, делаются выводы о причинах конфликта и принимаются меры, противодействующие их появлению.