

Тема 4.  
Функции управления конфликтом в  
соответствии со стадиями его  
протекания

# Управление конфликтом

Управление процессом протекания конфликта (**управление конфликтом**) — это целенаправленное воздействие на ход его разрешения с целью развития или разрушения отношений между отдельными индивидами, группами, а также развития или разрушения социально-экономической системы, в которой происходит конфликт.



# Стадии развития и функции управления конфликтом

Процесс развития конфликта проходит три стадии:

- Предконфликтную;
- Конфликтную;
- Послеконфликтную.

№	Стадия конфликта	Функции управления конфликтом
1	Предконфликтная	Предвидение или прогнозирование Профилактика или предупреждение
2	Конфликтная	Организация управления конфликтом Урегулирование или разрешение
3	Послеконфликтная	Оценка последствий конфликта и подведение итогов

# Предвидение или прогнозирование конфликта

**Предвидение или прогнозирование конфликта** — это важнейшая функция управления им, она направлена на оценку ситуации в коллективе и выявление причин потенциальных конфликтов.

Функция включает изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, их индивидуально-психологических особенностей,



# Профилактика, или предупреждение, конфликта



**Профилактика, или предупреждение, конфликта** — это функция управления конфликтом, которая призвана не допустить возникновения конфликта. Профилактика конфликтов основывается на их прогнозировании. На основе полученной информации о причинах назревающего нежелательного конфликта предпринимаются меры по нейтрализации действия факторов, вызывающих конфликт.

Эффективное, грамотное управление социальной или социально-экономической системой само по себе является результативной мерой профилактики конфликтных ситуаций.

# Урегулирование или разрешение конфликта

Урегулирование, или разрешение, конфликта — это осуществление функций, связанных с завершением конфликта. Разрешение конфликта может быть:

- окончательным
- временным.

Окончательное разрешение конфликта достигается в том случае, если устранены причины и предмет конфликта.

Временное разрешение конфликта происходит тогда, когда конфликт затухает на время, так как причины его возникновения полностью не устранены, но достигнут некий компромисс.

Чтобы конфликт не разразился вновь, следует продолжить работу по устранению причин его возникновения.



# Оценка последствий конфликта и подведение итогов



**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.

Эта функция также направлена на анализ негативных последствий конфликта, с тем чтобы исключить их появление в будущих конфликтах.