**КОНФЛИКТЫ: ПРИЧИНЫ И ВИДЫ, МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ,**

**ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТОВ**

*Задание: Законспектировать лекцию и изучить ее.*

*Выписать все основные понятия из всех лекции и выучить к зачету.*

***. Понятие организационного конфликта и его структура.***

***Виды организационного конфликта***

1. Понятие организационного конфликта
2. Виды конфликтов

**1.**

Все люди различны между собой и поэтому по – разному воспринимают ситуацию, в которой оказываются. Различия в восприятии часто приводит к тому, что люди не соглашаются друг с другом по определенному поводу. Это несогласие возникает, когда ситуация действительно носит конфликтный характер.

***Конфликт*** - это сознательное поведение одной из сторон (личность, группа, организация) вызывает расстройство интересов другой стороны.

Менеджер согласно своей роли находится обычно в центре любого конфликта в организации и призван разрешать его всеми доступными ему средствами. Управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя. В среднем руководители тратят около 20 % своего рабочего времени на разрешение различного рода конфликтов. Чтобы эффективно управлять конфликтом, необходимо знать, какие конфликты бывают, как они возникают и протекают, и как их можно устранить.

Существует 3 типа конфликтов: 1 – конфликт целей;

2 – конфликт познания;

3 – чувственный конфликт.

Источники конфликта:

а – дефицит ресурсов;

б – неодинаковый вклад в дело;

в – несбывшиеся ожидания;

г – недостаток самостоятельности.

Путями разрешения конфликта могут быть:

1. Сила; 5) Компромисс;
2. Власть; 6) Уход от конфликта;
3. Убеждение; 7) Согласие сдаваться;
4. Сотрудничество; 8) Привлечение третьей силы

Существует 5 видов конфликтов:

1. *Внутриличностный конфликт* случается внутри индивида и по природе является конфликтом целей или познаний.

Пример: выбор места работы выпускником колледжа (университета).

1. *Межличностный конфликт* вовлекает 2-х или более индивидов.

Это самый распространенный конфликт. Имеется 5 путей выхода из него: 1) уход от конфликта – связан с отсутствием личной настойчивости.

2) разрешение конфликта силой – необходимо обладать властью или

физическим преимуществом.

3)сотруднический стиль – высокая степень личной вовлеченности.

4) войти в положение другой стороны.

5) компромисс – учитываются интересы каждой из сторон.

1. *Внутригрупповой конфликт* – столкновение всех членов группы.

Возникает в результате: а) изменения баланса сил в группе;

б) смена руководителя;

в) появление неформального лидера.

1. *Межгрупповой конфликт* представляет собой столкновение 2-х или более групп в организации.

Основа конфликта: - профессионально – производственная

(конструкторы – производственники – маркетологи)

- социальную

(рабочие и руководители)

- эмоциональную

(«лентяи» и «труженики»)

1. *Внутриорганизационный конфликт* возникает на почве того, как была спроектирована организация в целом, и как распределена власть в организации.

***Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов. Стресс и методы снятия стресса***

1. Методы разрешения конфликтов

2. Способы управления конфликтами

Для разрешения конфликтов широко используются методы управления конфликтом внутри организации. Эти методы связаны с использованием изменений в структуре организации для разрешения конфликтов, уже получивших развитие. Они направлены на снижение интенсивности конфликта.

В эту группу входят:

1 – методы, связанные с использованием руководителем своего положения в организации (приказ, распоряжение, директива)

2 – методы, связанные с «разведением» частей организации – участников конфликта («разведение» по ресурсам, целям, средствам) или снижением их взаимозависимости

3 – методы, связанные с созданием определенного «задела» в работе взаимозависимых подразделений (запас материалов)

4 – методы, связанные с введением специального интеграционного механизма для конфликтующих подразделений (общий заместитель, куратор)

5 – методы, связанные со слиянием разных подразделений и наделение их общей задачей

Например: объединение отдела труда и заработной платы, отдела кадров и

отдела развития персонала.

**2.**

Выделяют педагогические и административные способы управления конфликтами:

* Педагогические (беседа, просьба, убеждение, разъяснение требований к работе и неправомерных действий конфликтующих);
* Административные (силовое разрешение конфликта – подавление интересов конфликтующих, перевод на другую работу. Разрешение конфликта по приговору – решение комиссии, приказ руководителя организации, решение суда).