

# **Управление конфликтами**

Преподаватель менеджмента ГБОУ РМ СПО  
(ССУЗ) «Зубово-Полянский педагогический  
колледж» Кривоногова Людмила Павловна

# План

1. Понятие конфликта и типы конфликтов.
2. Уровни конфликтов в организации.
3. Способы и методы управления конфликтом

# Модель конфликта как процесса



## Уровни конфликтов



# Классификация конфликтов в организации

```
graph TD; A[Классификация конфликтов в организации] --> B[По источникам и причинам возникновения:]; A --> C[По коммуникативной направленности:]; A --> D[По составу конфликтующих сторон:]; A --> E[По функциональной значимости:]; B --> F[По формам и степени столкновения:]; C --> G[По масштабам и продолжительности:]; D --> H[По способам урегулирования:];
```

## По источникам и причинам возникновения:

объективные, субъективные, эмоциональные, деловые, социально-трудовые, межличностные

## По коммуникативной направленности:

горизонтальные, вертикальные, смешанные

## По составу конфликтующих сторон:

внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые

## По функциональной значимости:

позитивные, негативные, конструктивные, деструктивные, созидательные, разрушительные

## По формам и степени столкновения:

Открытые, скрытые, спонтанные, инициативные, спровоцированные, неизбежные, лишённые целесообразности

## По масштабам и продолжительности:

Общие, локальные, кратковременные, затяжные, скоротечные и долгосрочные

## По способам урегулирования:

антагонистические, компромиссные, полностью или частично разрешаемые, приводящие к согласию и сотрудничеству

# Способы управления конфликтом

## Способы управления конфликтом

### Структурные

Разъяснение  
требований к  
работе

Система  
вознаграждений

Координация и  
объединительные  
механизмы

Установление  
общефирменных  
комплексных  
целей

### Межличностные

- Уклонение
- Решение проблемы
- Сглаживание
- Компромисс
- Принуждение



Руководитель  
должен уметь  
анализировать  
информацию.

А если информации слишком много и менеджер не в силах совмещать аналитическую работу с другими функциями управления. Какой уровень конфликта налицо?

Какой выход из данной ситуации?

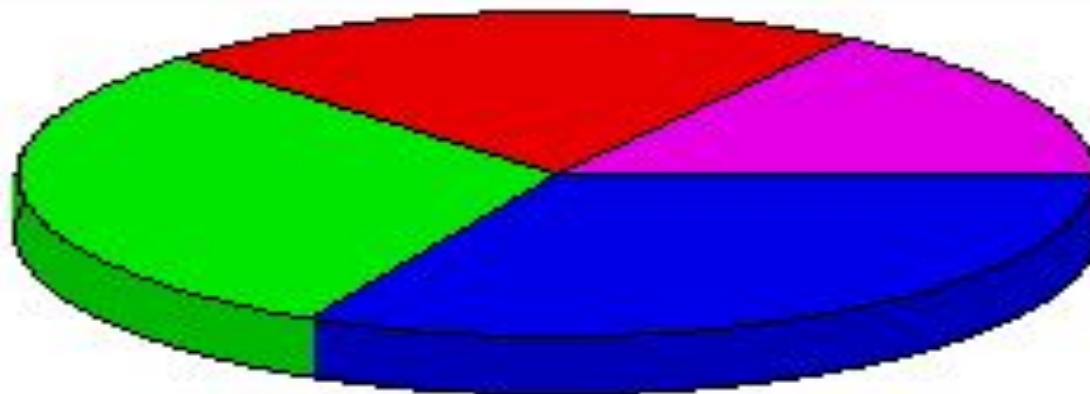


Заместители  
менеджера не могут  
договориться о  
методах воздействия  
на подчиненных в  
случае нарушения  
дисциплины.  
Как разрешить  
данный конфликт  
руководителю  
организации?



Какие методы урегулирования межгруппового конфликта в организации вы считаете наиболее эффективными?

# Любите ли вы ходить в школу?



- А где это? (32.1%)
- Да, жить без нее не могу (30.4%)
- Нет, школа - это ад (21.4%)
- Я фейс-контроль не прошел (16.1%)

Прокомментируйте данные опроса. Свидетельствует ли эта информация о недостаточной работе педагогов по управлению конфликтом? А может социальная среда виновата?



Ученик систематически не учит домашнее задание, часто пропускает уроки, на уроках не понимает объяснения учителя.

Учитель возмущен и пускает в ход весь арсенал оскорбительных выражений в адрес ученика.

Как разрешить данный конфликт?



В школе часто бывают конфликты между мальчиками и девочками.

Какого вида данные конфликты? Как ими управлять?



Могут ли компьютерные игры способствовать росту конфликтных ситуаций в классе?



**Учитель, объясняя урок, замечает, что один из учеников постоянно не слушает. При опросе демонстративно молчит. Учитель воспринимает такое поведение как бойкот в свой адрес. Как разрешить конфликт?**

## ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. [http://pravoslav.ucoz.com/foto\\_doc/a1.jpg](http://pravoslav.ucoz.com/foto_doc/a1.jpg)
2. <http://cs407718.userapi.com/v407718750/303d/86MpvVYO1Lc.jpg>
3. <http://blog.vistage.com/wpcontent/uploads/2013/03/Employee-Conflict.png>
4. [http://www.ego-resource.ru/netcat\\_files/Image/siblings-in-conflict\(1\).jpg](http://www.ego-resource.ru/netcat_files/Image/siblings-in-conflict(1).jpg)
5. <http://900igr.net/datas/psikhologija/Upravlenie-konfliktami/0008-008-Urovni-konfliktov.jpg>
6. <http://www.ludads.com.ua/darom/menedgment/028.files/image002.jpg>
7. <http://cxemo.pdf/http://cxemo.pdf/upload/sx/211/preview/42.jpg>
8. <http://www.mamachita.ru/uploads/pages/pages-RGRRwLHMo.jpg>
9. <http://img10.proshkolu.ru/content/media/pic/std/4000000/3655000/3654810-c925da6a29c169e8.jpg>