

Министерство здравоохранения МО ГБПОУ МО «Московский
областной медицинский колледж №1» Ступинский филиал

Конфликты в организациях

Преподаватель:
Козлова Т.В.

Ступино
2023

Основные причины конфликтов в организациях

1. Распределение ресурсов.

***Люди всегда хотят
получать не меньше, а больше.
Собственные потребности всегда
кажутся более обоснованными.***

Основные причины конфликтов в организациях

2. Взаимозависимость задач.

***Возможность конфликтов
существует везде,
где один человек (или группа) зависит
от другого человека (или группы)
в выполнении задачи.***

Основные причины конфликтов в организациях

3. Различия в целях.

**Чем больше организация, тем
весомее эта причина.**

**Чем больше структурных
подразделений,
тем больше у них различных целей.**

Основные причины конфликтов в организациях

4. Различия в способах достижения целей.

***Разные взгляды на пути и способы
достижения общих целей***

Основные причины конфликтов в организациях

5. Неудовлетворительные коммуникации

- это нарушение передачи информации (потеря, искажение, обрастание подробностями, смещение акцентов и т.д.)

Основные причины конфликтов в организациях

6. Различия в психологических особенностях людей

***Внимание подбору и формированию
"слаженных команд".***

Пути разрешения конфликтов

*Чтобы понять сущность конфликта,
а затем эффективно разрешить его,
необходимо в первую очередь
установить причины конфликта.*

*Истинные причины
нередко маскируются,
так как могут негативно
охарактеризовать инициатора конфликта.
А кому хочется выглядеть плохим?*

Пути разрешения конфликтов

Конфликтная ситуация – это накопившиеся **противоречия**, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся **поводом** для конфликта.

Конфликт – это **открытое противостояние** как следствие **взаимоисключающих интересов и позиций**.

Пути разрешения конфликтов

Формула №1:

Конфликт =

**Конфликтная
ситуация**

+

Инцидент

Пути разрешения конфликтов

*Из формулы наглядно видно:
конфликтная ситуация и инцидент
независимы друг от друга.*

Разрешить конфликт - значит:

- 1. Устранить конфликтную ситуацию.*
- 2. Исчерпать инцидент.*

Пути разрешения конфликтов

Формула №2:

Конфликт =

**конфликтная
ситуация 1**

+

**конфликтная
ситуация 2**

+

**конфликтная
ситуация 3**

+

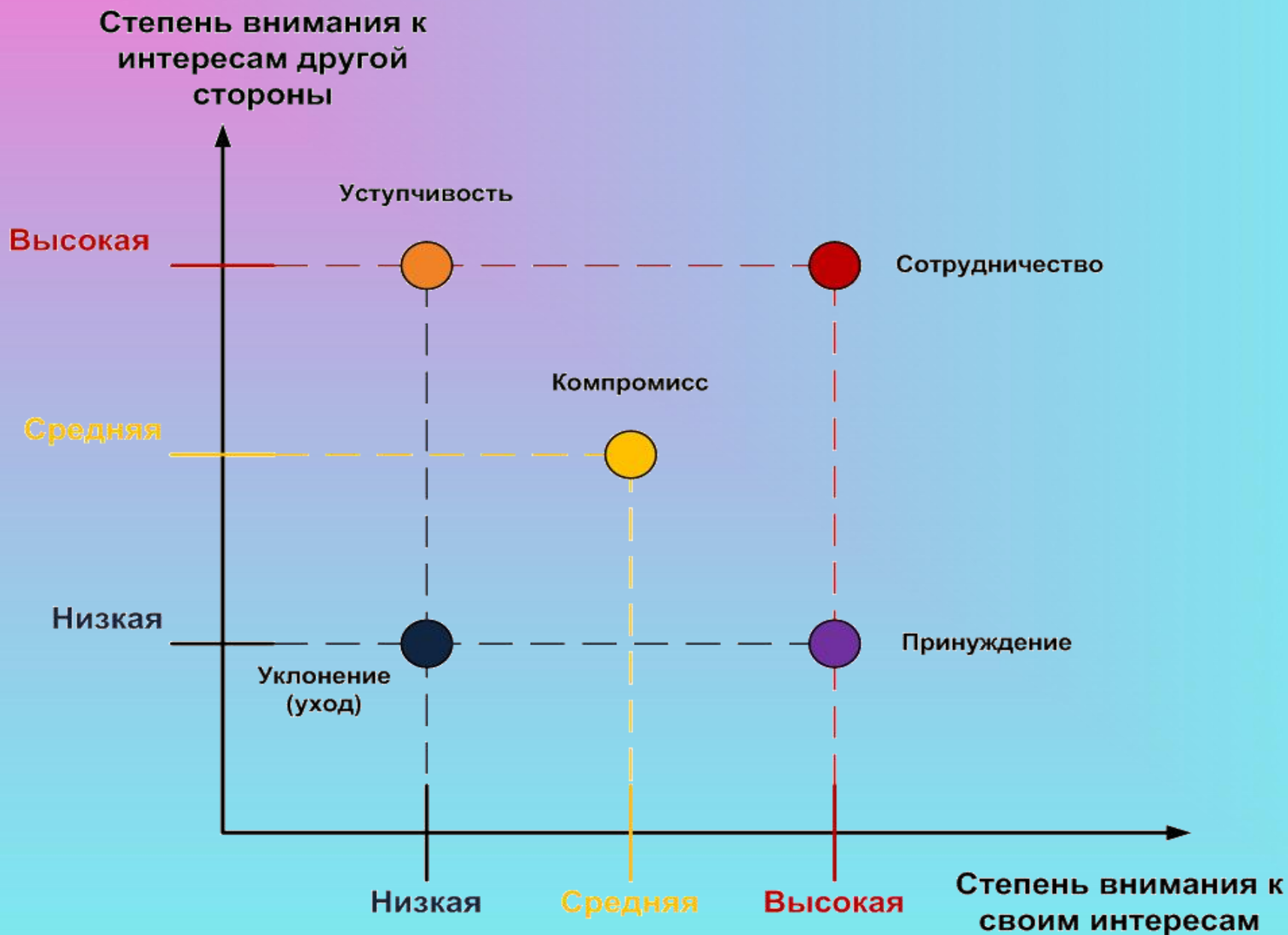
**...конфликтная
ситуация n...**

Пути разрешения конфликтов

Из формулы наглядно видно:

***разрешить конфликт - значит
устранить каждую
из конфликтных ситуаций.***

ОБЩИЕ СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ



СОПЕРНИЧЕСТВО (ПРИНУЖДЕНИЕ)



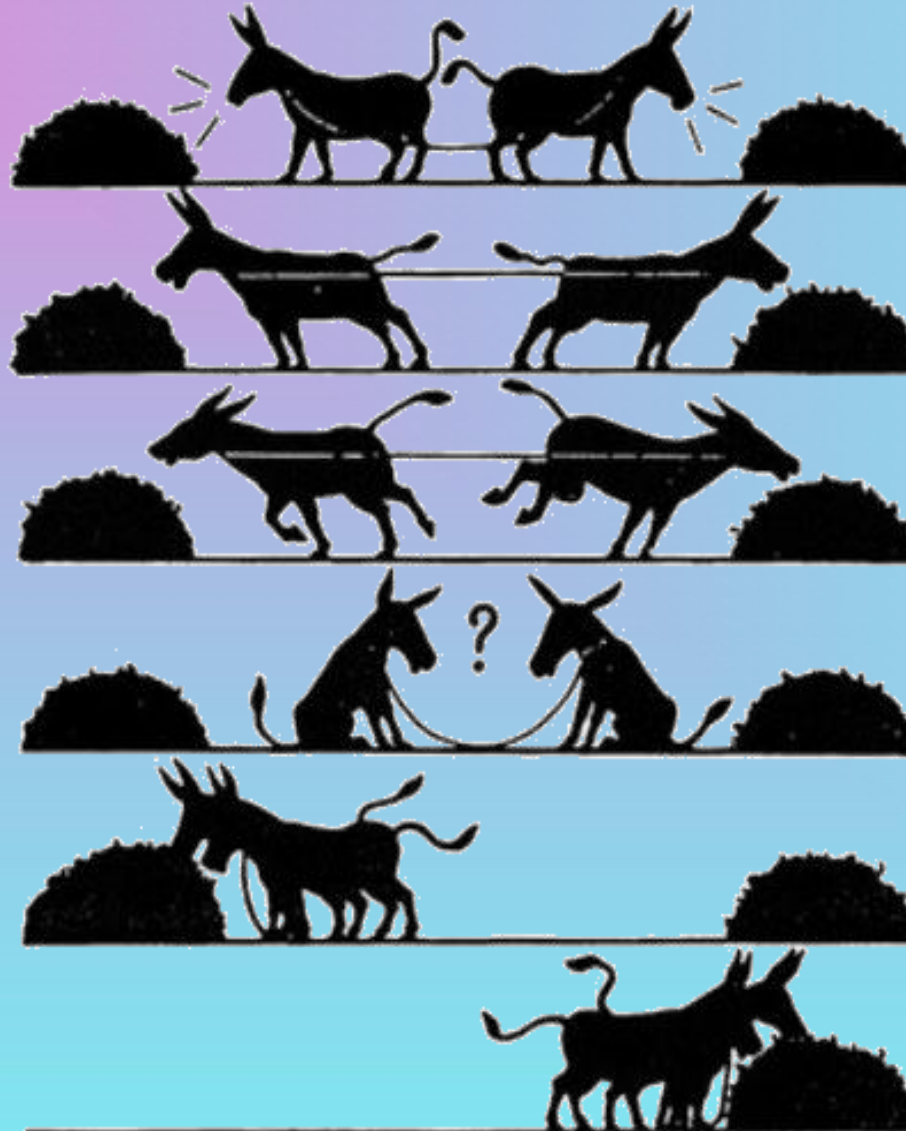
ИЗБЕГАНИЕ (УХОД, УКЛОНЕНИЕ)



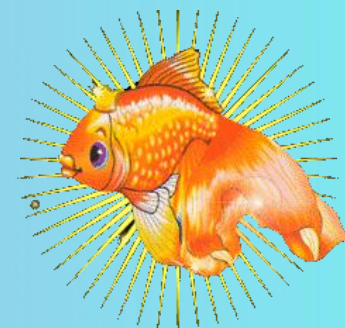
ПРИСПОСОБЛЕНИЕ (УСТУПКА)



КОМПРОМИСС



СОТРУДНИЧЕСТВО



Старая проблема?



Новое решение!



Методы управления конфликтами

структурные

- разъяснение требований;
- установление общих целей;
- переструктуризация отдела;
- создание запаса ресурсов и др.

административные

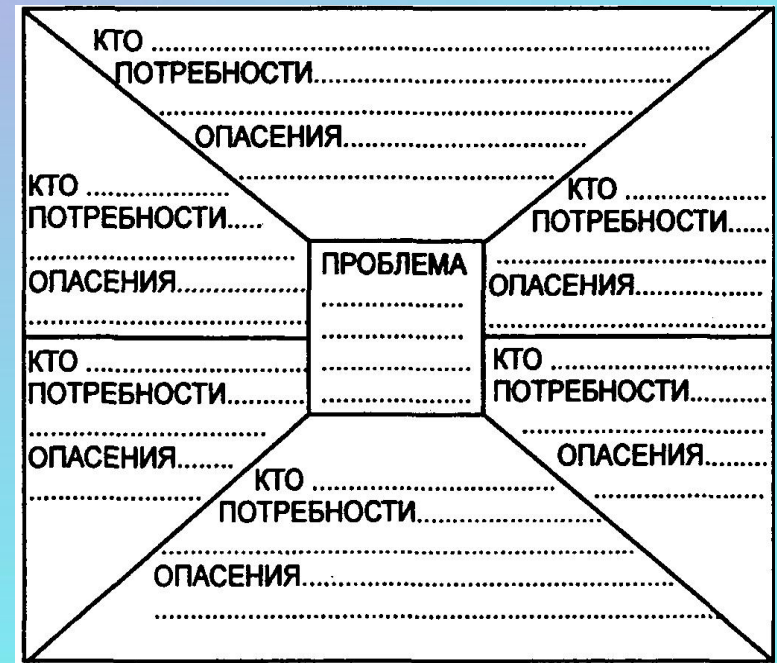
- создание комиссий по разрешению споров;
- перевод сотрудника в др.отделение;
- волевое решение администрации и др.

психологические

- убеждение, разъяснение;
- создание благоприятного социально-психол.климата;
- введение неформального лидера и др.

Методы управления конфликтами

- без использования посредника:
 - метод творческой визуализации;
 - рационально-интуитивный метод;
 - картография конфликта.
- с привлечением третьей стороны:
 - медиация;
 - фасилитация;
 - арбитраж;
- прочие методы:
 - мозговой штурм;
 - переговоры и др.



Задания

1) приведите 1 - 2 примера типичных конфликтогенов, существующих в нашем колледже (или вашей группе).

2) будьте готовы рассмотреть конкретный конфликт с точки зрения изученного материала