

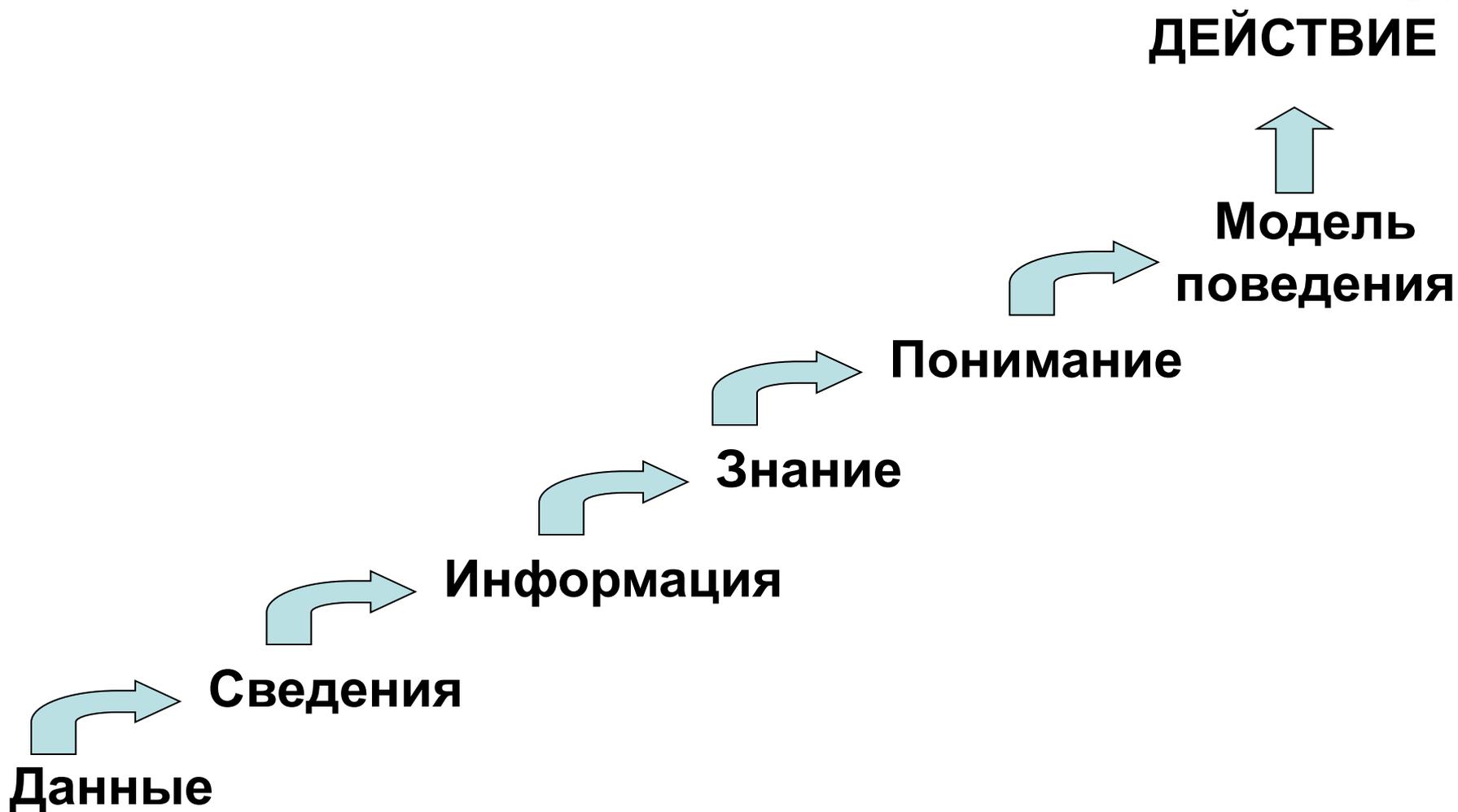


Технологии управления конфликтами в организационной среде

Михаил Александрович Бендюков
профессор кафедры
«Прикладная психология» ПГУПС,
доктор психологических наук



Аналитический процесс





Организация (определения)

- «Сознательно координируемое социальное образование с определенными границами, которое функционирует на относительно постоянной основе для достижения общей цели или целей».
- «Противоречивый процесс взаимодействия людей, обладающих различными, а порой и противоположными целями, интересами, потребностями и взглядами».
- «Организации представляют собой сети взаимозависимых групп. Отношения между группами характеризуются сотрудничеством и конкуренцией. Люди зависят друг от друга и имеют в то же время собственные интересы».



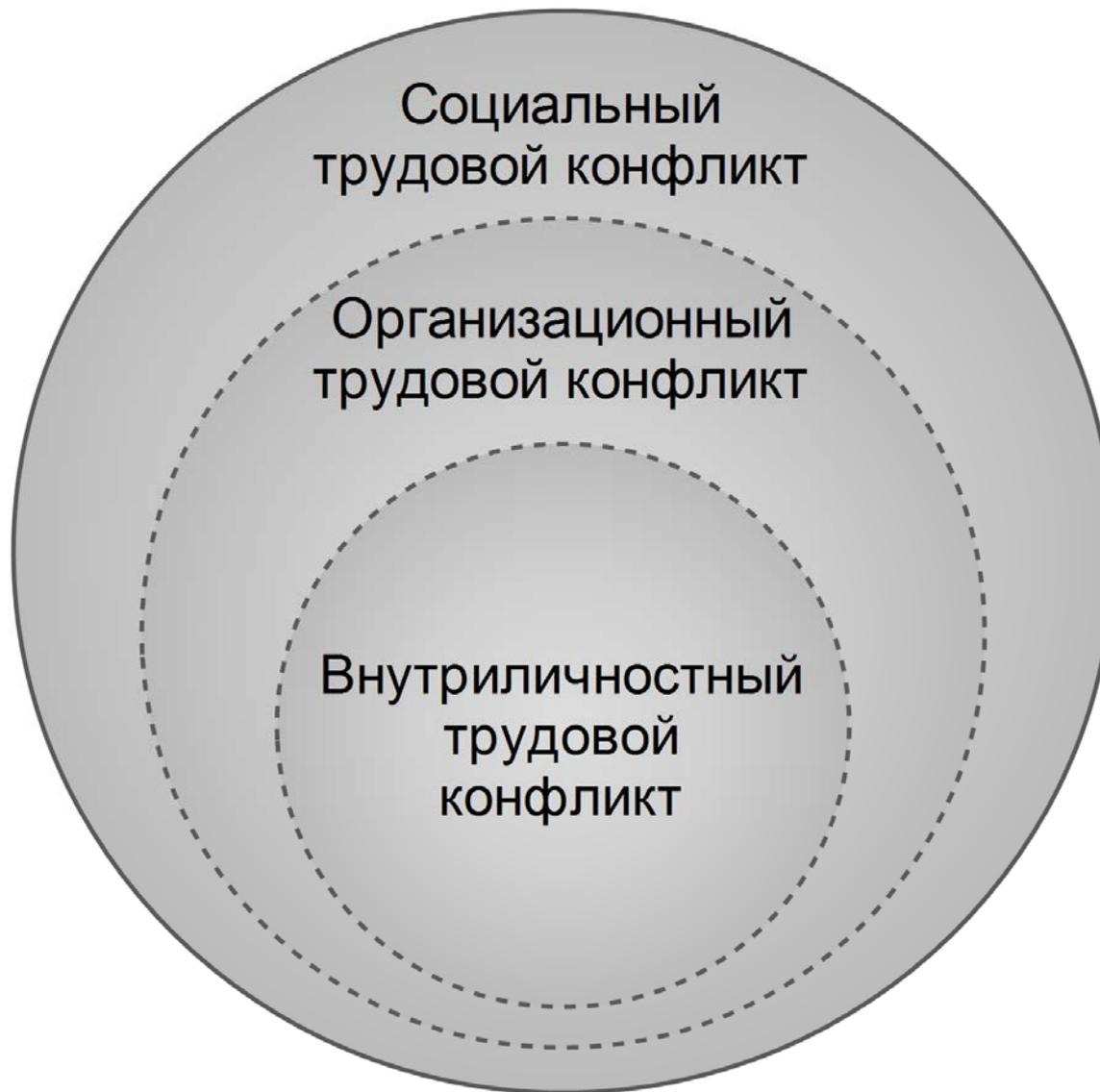
Отношения между организационными субъединицами

1. Отношения силы (власти) и зависимости (подчиненности).
2. Деловые («инструментальные») отношения.
3. Социо-эмоциональные отношения.
4. Переговорные отношения.

Принцип «Один на три»











Факторы – модераторы конфликта

1. Общие социально-экономические характеристики определяющие особенности трудовых отношений в конкретный временной период.
2. Особенности трудового процесса.
3. Факторы организационной среды, включающие структурно-функциональные особенности организации, особенности менеджмента и корпоративной культуры.
4. Социально-психологические факторы.
5. Индивидуальные факторы.

Социально-экономические факторы



1. Негарантированность занятости.
2. Приоритет «Я-идентичности».
3. Снижение экономического благосостояния работника.
4. Особенности современных трудовых отношений
 - Увеличение количества изменений в труде.
 - Профессиональная мобильность.
 - Требования к владению несколькими профессиями.
 - «Обучение длиною в жизнь».
 - Выполнение работы без правил, технологий и инструкций, но с большей ответственностью за результат.
 - Необходимость самому регулировать условия труда.
 - Увеличение рабочего времени.
 - Проблемы профессиональной идентичности.
 - Возрастание роли социальных умений и коммуникативных способностей.
 - Интернационализация.

Особенности трудоого процесса



1. Рабочая перегрузка.
2. Рабочий стресс.
3. Плохие условия труда.
4. Неразрешенные конфликты (в том числе, моббинг).



Факторы организационной среды

1. Особенности структуры организации.
2. Особенности рабочей коммуникации.
3. Способы принятия решений в организации.
4. Способы и порядок распределения рабочих заданий.
5. Характеристики системы мотивации (включая, как заработную плату, так и методы нематериального стимулирования).
6. Особенности карьерного продвижения.
7. Корпоративная культура, в том числе культура разрешения разногласий.
8. Социально-психологический климат.
9. Поведение руководителей и способы осуществления менеджерских функций.

Социально-психологические факторы

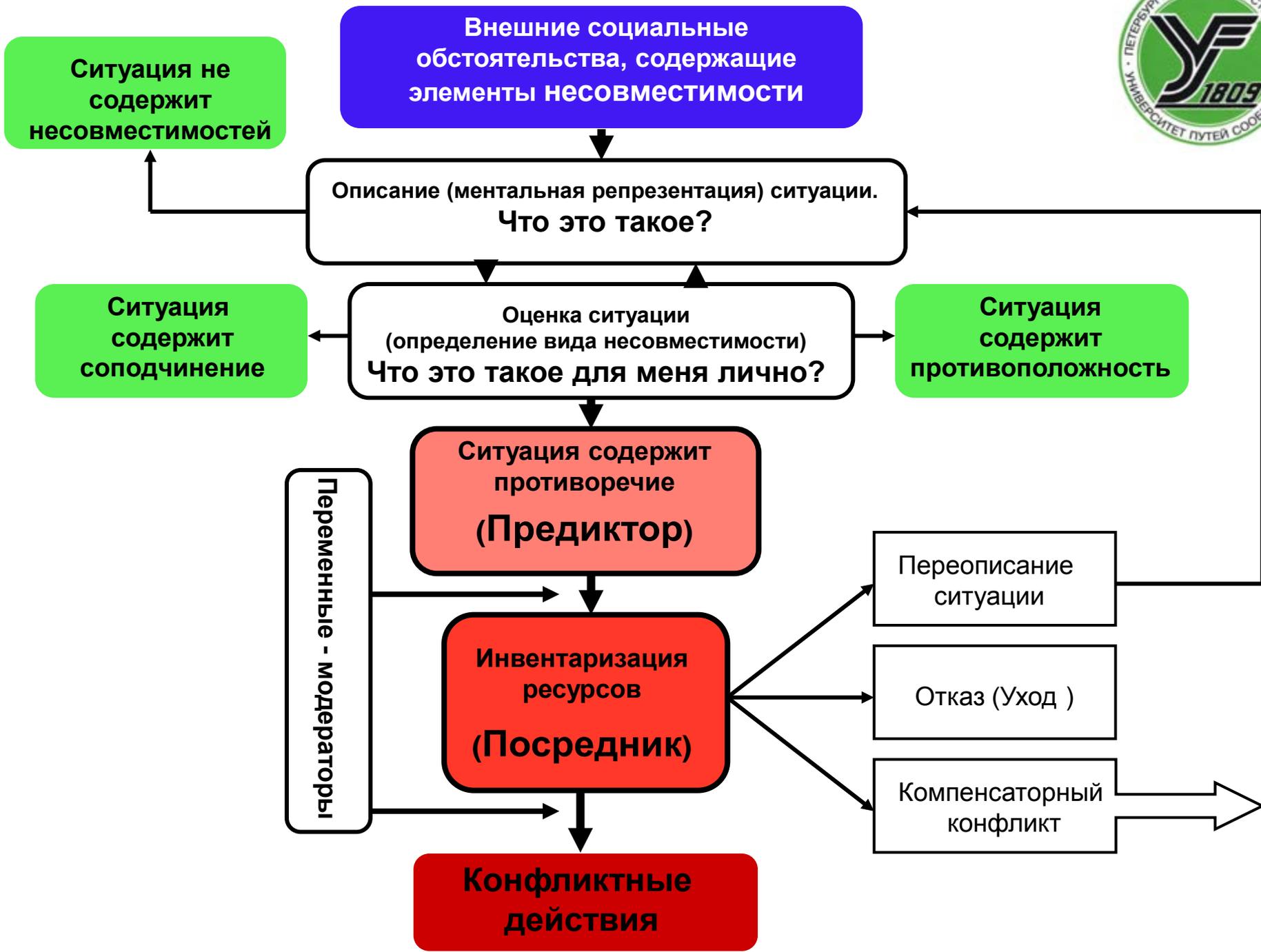


1. Ролевые дисфункции.
 - *Ролевая неоднозначность*
 - *Ролевой конфликт*
 - *Ролевая перегрузка*
2. Социальная поддержка.
 - *Инструментальная поддержка*
 - *Эмоциональная поддержка*
 - *Информационная поддержка*
 - *Оценочная поддержка*
3. «Абразивные личности»
4. Взаимосвязь дома и работы.

Индивидуально-психологические факторы



1. Интеллект и развитие мышления.
2. Модель поведения типа А.
3. Акцентуации характера.
4. Выносливость (hardiness).
5. Организационный стресс.
6. Комплексы негативных эмоций:
 - *Зависть*
 - *Фрустрация*
 - *Страх*
 - *Антипатия*



Римский образ победы



Мусульманский образ победы



Китайский образ победы



Русский образ победы

