

ТЕМА: ОСОБЛИВОСТІ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ. ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Людина завжди потребує спілкування із собі подібними.

Більшість із нас активно шукають взаємодії з іншими людьми, що зумовлює створення груп, колективів та організацій. У таких соціальних системах особистість поводить себе інакше ніж по відношенню до самого себе. При цьому міжособистісні відносини об'єктивно сприяють збільшенню рівня конфліктності.

У цій лекції з'ясуємо вплив групи на індивіда, визначимо фактори, які впливають на виникнення конфліктів в організації, ознайомимося з механізмами управління конфліктною взаємодією та методами визначення згуртованості в колективах.

План заняття:

1. Групи та їх вплив на виникнення конфліктів.
2. Конфлікти при формуванні колективів.
3. Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі.
4. Профілактика конфліктів: сутність, підходи і напрями.
5. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом.
6. Управління компетенцією працівників як напрям профілактики конфліктів.
7. Управління поведінкою особистості з метою запобігання конфліктом.

Основні терміни і поняття:

- група,

- колектив,
- конформізм,
- груповий егоїзм,
- групові норми,
- соціально-психологічний клімат колективу.
- профілактика конфліктів,
- компетенція,
- стратегія управління персоналом,
- управління компетенцією,
- управління поведінкою.

Питання для обговорення:

1. Назвіть два основні підходи у профілактиці конфліктів.
2. Сформулюйте основні напрями профілактики конфліктів в організації.
3. Визначте зміст профілактики конфліктів за стратегією управління персоналом.
4. Викладіть зміст та складові компоненти компетенції.
5. Визначте напрями управління компетенцією на рівні організації та на рівні особистості.

Загальні правила безконфліктної поведінки в організації

Управління поведінкою як напрям профілактики конфліктів передбачає усунення суб'єктивної складової причини конфліктів, що має на увазі навчання безконфліктній поведінці працівників в організації. Рекомендації з ефективної співпраці на підставі психологічного підходу розроблені багатьма психологами,

конфліктологами та практиками виробництва. Нижче подано загальні правила поведінки, дотримання яких дає змогу знизити ризик виникнення і розвитку дисфункціональних конфліктів в організації.

1. Намагайтесь адекватно оцінити власну поведінку у конфліктній ситуації.
2. Погляньте на ситуацію очима іншої людини.
3. Уникайте виносити роздуми з приводу дій і висловлювань іншої людини.
4. Контролюйте свої емоції.
5. Залучайте іншу людину до процесу обговорення спірних питань, навіть якщо ви можете взяти ініціативу на себе.
6. Враховуйте можливість перекручування інформації при її передаванні.
7. Пам'ятайте завжди два правила: 1) не потрібно хвилюватися через дрібниці і 2) все у цьому житті дрібниці.