**10. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

**Конфликт** - столкновение или борьба, враждебное отношение

**Конфликтология** - наука о закономерностях зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня

Главная задача **конфликтолога** состоит не в том, чтобы избегать конфликтов, а в том, чтобы их разрешать на уровне согласования интересов.

**Конфликт-менеджер** - организация конструктивной коммуникации в конфликтах и в конфликтных ситуациях, минимизация разрушительных последствий в организации.

**Предмет конфликта** – накопившиеся противоречия, его устранение разрешает конфликт.

В управлении конфликтами большое значение имеет **ведение переговоров** с целью достижения взаимного согласия. Выдвигая конкретные предложения по конкретным проблемам, партнеры по переговорам ставят целью одновременное удовлетворение своих интересов и интересов других сторон. **Результатом переговоров** является план решения проблемы, выяснение доли участия партнеров в ее решении и взаимные обещания конкретных действий.

**Организационные способы управления конфликтом** характеризуются целенаправленным воздействием управленческих органов на подразделения организации и отдельных личностей, причем основное внимание придается изменению структуры, связей или технологии этих подразделений. **Цель** таких воздействий - ослабление конфликтных взаимодействий или локализация конфликта, а нередко и полное гашение конфликта (например, с переходом к сотрудничеству). Важным моментом при выборе конкретного организационного способа разрешения конфликта является учет природы конфликта (рациональный или эмоциональный) и его причин. Основными организационными способами разрешения конфликта:

**1. Образование подгрупп внутри конфликтующих сторон** Смысл этого приема - снижение сплоченности одной из сторон конфликта.

**2. Введение независимых контролирующих элементов**, когда создаются комиссии по разрешению спорных вопросов, экспертные советы или независимые группы, которые призваны осуществлять связь между противоборствующими сторонами, склоняя их к примирению.

**З. Замена лидеров или руководителей отдельных групп**, подразделений. Отсутствие лидера, организующего конфликтные взаимодействия, как правило, приводит к на рушению координации действий в отношении соперника.

**4. Перемещение членов организации из одной структурной единицы в другую**. Этот исключительно организационный способ заключается в замене наиболее активных членов конфликтующих групп.

**5. Изменение содержания труда**. При использовании данного способа происходит переключение интересов с конфликта на выполнение работы, достижение целей при выполнении заданий.