ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ В РАМКАХ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПИЩЕВОМ ПРЕДПРИЯТИЙ

Лекция №13

Тема: Предотвращение конфликтов в организации. Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Классификация конфликтов. Организационные, межгрупповые и межличностные конфликты

Различия во взглядах людей, несоответствия в восприятии и оценке событий часто приводят к спорным ситуациям. Конфликтная ситуация возникает, если эта ситуация угрожает хотя бы одной стороне достичь своей цели.

Конфликтная ситуация-это конфликтные позиции сторон по определенному вопросу, стремление к противоположным целям, использование различных средств их достижения, несоответствие интересов и предпочтений и т.д.

Инцидент (причина) – активизация действий одной из сторон, которая (даже случайно) наносит ущерб интересам другой стороны.

Конфликт (лат. "conflictus" - конфликт)-обострение на высоком уровне противоречий между людьми, социальными группами, социальными институтами и обществом, характеризующееся противостоянием, направленным на разрешение противоречий.

Если конфликт помогает определить различные точки зрения, дает дополнительную информацию, помогает найти множество вариантов, делает процесс принятия решений группой более эффективным, позволяет человеку реализовать себя, то это творческий (функциональный) конфликт по его последствиям.

Если в результате конфликта отсутствует достижение целей организации в целом и удовлетворение потребностей личности, то он является деструктивным (дисфункциональным) и приводит к снижению личной удовлетворенности, командной солидарности и эффективности организации.

Перечислим основные виды конфликтов. Целевой конфликт возникает, когда цели участников взаимодействия не совпадают, то есть стороны по-разному видят необходимое состояние объекта в будущем. Это противоречие в достижении цели.

Идейный конфликт-возникает при различиях во взглядах, представлениях.

Когда знания, идеи противоположных сторон не совпадают, возникает разница в интерпретации информации, информационный конфликт неизбежен.

Операционный конфликт-связан с непоследовательными и противоречивыми (непоследовательными) средствами интеракции.

Мотивационный конфликт-характеризуется несоответствием намерений и интересов людей. Различные мотивы предлагают прямо противоположные действия для их реализации.

Сенсорный конфликт-это разница между чувствами и эмоциями, лежащая в основе того, как люди взаимодействуют друг с другом.

В организации обычно возникают следующие виды конфликтов:

1) трудовые конфликты между работниками и администрацией;

2) производственные конфликты между руководителями различных уровней и подразделений;

3) межличностные конфликты между сотрудниками;

4) межгрупповые личностные или производственные конфликты.