**Анализ конфликтной ситуации**

Приступая к деятельности по разрешению конфликта между подчиненными, следует учитывать в полной мере, что вмешательство третьей стороны в конфликт не всегда эффективно. Выявлено, что вмешательство руководителей в конфликты между подчиненными в 67% ситуаций оказывает положительное влияние. В 25% ситуаций оно не оказало влияния на разрешение проблемы. В 8% ситуаций было зафиксировано отрицательное влияние руководителей на итоги конфликта.

Деятельность руководителя включает анализ конфликтной ситуации и урегулирование конфликта (схема «Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликтов между подчиненными»

Руководитель получает информацию о конфликте по разным каналам: к нему могут обратиться один или оба участника конфликта, он может быть свидетелем его свидетелем лично и т. д. Если полученная информация указывает на опасное обострение ситуации, руководитель прекращает противостояние или ограничивает взаимодействие оппонентов.

Сбор данных о конфликте позволяет получить информацию о противоречии, которое лежит в основе конфликта, причинах конфликта, субъектах конфликта, их отношениях, позиции сторон. Источники информации – оппоненты, их руководители, коллеги, друзья, члены семей. При этом важно отказаться от изначальной негативной установки по отношению к конфликту вообще или к одному из оппонентов, в частности, чтобы не исказить восприятие получаемой информации.

Анализ полученной информации: руководителю необходимо уяснить истинные причины и повод конфликта, стадию конфликта, нанесенный ущерб. Анализируя позиции участников, необходимо определить: цели, интересы, потребности, которые привели к конфликту, возможности оппонентов по самостоятельному разрешению конфликта.

В ходе оценки конфликтной ситуации, сохраняя объективность, нужно оценить возможные исходы конфликта, его последствия при различных вариантах развития, а также свои возможности по урегулированию конфликта.

**Урегулирование конфликта**

Выбор руководителем своей роли в разрешении конфликта: обладая властью по отношению к подчиненным, он может реализовать любой из типов медиаторства: третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель.

Реализация выбранной роли включает раздельные беседы с оппонентами, подготовку к совместному обсуждению проблемы, совместную работу с оппонентами и фиксацию окончания конфликта. С согласия оппонентов проблема может быть вынесена на собрание коллектива.

Снятие послеконфликтного напряжения – руководителю необходимо помочь оппонентам осуществить самокритичный анализ конфликта, чтобы не допустить негативных установок в отношениях.

Наконец, анализ полученного опыта позволяет руководителю осмыслить свои действия в конфликте, оптимизировать алгоритм деятельности по регулированию конфликтов среди подчиненных.

**Пензенский областной медицинский колледж**

**Каменский филиал**

**Реферат на тему**

**Действия руководителя при разрешении конфликтов**

**Руководитель Садовникова С.Д.**

**Выполнила студентка**

**группы 505-К**

**Лемишева А.С.**

**Каменка**

**2009**