



Международно Висше Бизнес Училище  
International Business School

# КУРСОВА РАБОТА

НА ТЕМА:

## УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИТЕ

Изготвил:

Проверил:

*Ботевград, 2015*

## УВОД

Значението на понятието „конфликт“ е етимологически свързано с латинската дума „conflictus”, което означава сблъсък.

Конфликтът е следствие и отражение на противоположните или несъвместимите страни. Винаги, когато реализирането на единия интерес изключва възможността за осъществяването на другия интерес, се получава пресечна точка, която се изразява в противоборство или противопоставяне на тези два интереса. Конфликтите могат да възникнат вследствие на различия в потребностите, оценките, целите и действията или на влияния, които са външни за индивида.

Конфликтът е част от ежедневието ни. Той провокира, нарушава спокойния ход на събитията и мислите ни, обръща установеното течение на нещата, кара ни да се пренастройваме на нова вълна, да погледнем на събитията, нещата и хората с други очи. Той буди мислите ни и взривява чувствата ни, за да покаже, че нещо не е и не може да продължи, както преди и че имаме нужда от промяна.

В управленската теория и практика съществуват различни мнения относно мястото и ролята на конфликтите в организацията. По отношение същността на конфликта, той се разглежда като отсъствие на съгласие между две и повече страни. При това всяка страна прави всичко възможно, за да бъде прието нейното мнение и не позволява на другата страна да прави същото. Много често конфликтът се разглежда и приема като нежелателно явление, тъй като той се свързва с агресията, заплахата, спора, враждебността. Отрицателното отношение към конфликтът е свързано и с разбирането, че:

1. За тяхното решаване се губи време.
2. Отнема част от потенциала на хората.
3. Следствие на допуснатите грешки при управлението.
4. Негативното влияние върху крайния резултат.
5. Влияят отрицателно върху микроклимата на организацията.

В съвременните условия, обаче, не е възможно в организацията да липсват конфликти. Напротив, понякога те дори са желателни, защото:

1. Водят до възникване на различни гледани точки.
2. Спомагат за разработването на по-ясна управленска политика.