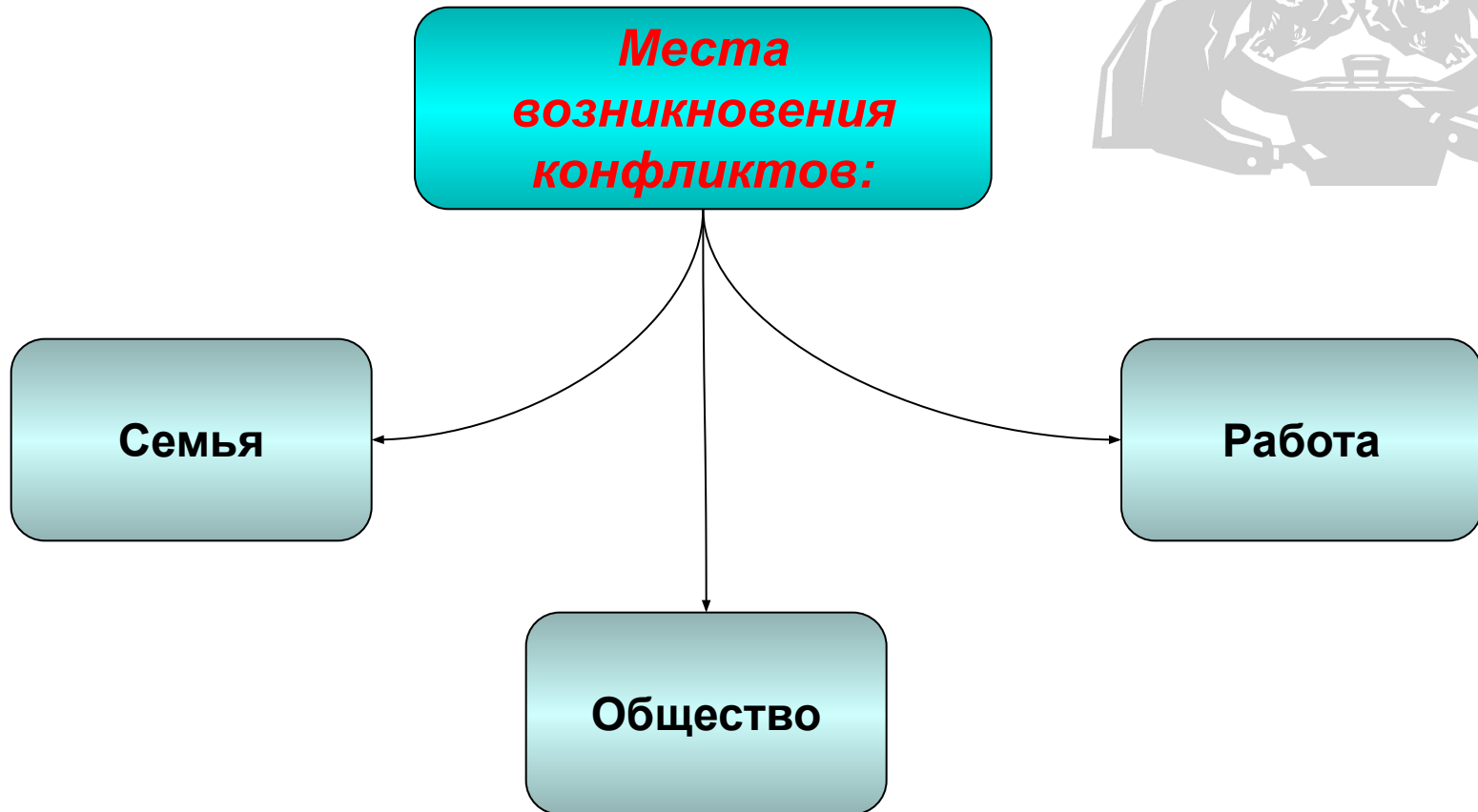


**Конфликт. Управление  
конфликтными ситуациями.  
Стрессы.**

# Мы сталкиваемся с конфликтами:



**Конфликт** – это возникшее в сфере общения резкое несоответствие между ожиданиями и конкретными действиями других.

**Конфликт** - отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

**Конфликт** - это противоборство, столкновение взглядов, интересов, позиций в социальной и личной жизни.

## Типы конфликтов

### По причинам:

- конфликт целей
- конфликт во взглядах
- чувственный конфликт

### По участникам:

- внутриличностный
- межличностный
- внутригрупповой
- межгрупповой
- внутриорганизационный

### По степени открытости:

- открытый
- скрытый

### По последствиям:

- функциональный
- дисфункциональный

**Конфликт целей** – участвующие в ситуации стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем.

**Конфликт во взглядах** – участвующие стороны расходятся в идеях и мыслях по решаемой проблеме.

**Чувственный конфликт** – проявляется в ситуациях, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их взаимоотношений.

**Внутриличностный конфликт** – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

**Межличностный конфликт** — это противоречие между интересами двух личностей с применением некорректных форм борьбы.

**Конфликт между личностью и группой** — это несовпадение интересов индивидуума и рабочей группы, в которую он включен или с которой он вынужден сотрудничать.

**Межгрупповой конфликт** — это противоречие интересов отдельных групп.

**Открытые конфликты** – чаще всего  
проявляются на деловой почве.

**Скрытые конфликты** – первопричина –  
человеческие отношения, основаны на  
чувствах и взаимоотношениях людей.

**Функциональные конфликты** – имеют положительные последствия:

- Обсуждаемые проблемы решаются способами, наиболее приемлемыми для всех сторон, а персонал чувствует свою причастность к решению проблем;
- Сводятся к минимуму трудности в реализации решений – враждебность, несправедливость, необходимость поступать против воли;
- В будущем стороны скорее будут расположены к сотрудничеству, нежели к противостоянию;
- Уменьшается возможность проявления группового мышления и синдрома покорности;
- Улучшается качество принятия решений, выявляются разные точки зрения, через конфликт члены группы могут проработать возможные проблемы ещё до их проявления.



**Дисфункциональный конфликт** – имеет отрицательные последствия:

- Неудовлетворённость, плохой моральный климат, увеличение текучести кадров, снижение производительности;
- Возникновение сильной преданности работников своей группе и представления о другой стороне как о «враге», уменьшение сотрудничества в будущем, сворачивание взаимодействия и общения конфликтующих сторон;
- Придание большого значения победе над «врагом», чем решению реальной проблемы.

# Внешние причины конфликтов

- недостатки социально-экономического и бытового характера (негативные эмоции, вызываемые плохой работой транспорта, массового питания и др.);
- сбои в организации технологического процесса (нечеткие указания руководителя, неритмичность получения информации и т.п.);
- ослабление контроля исполнения (за одно и то же нарушение работника в первый раз прощают, а во второй, неожиданно для него, наказывают);
- новости дня (всевозможные споры и эмоциональная форма их развития);
- плохая организация выдачи заработной платы и др

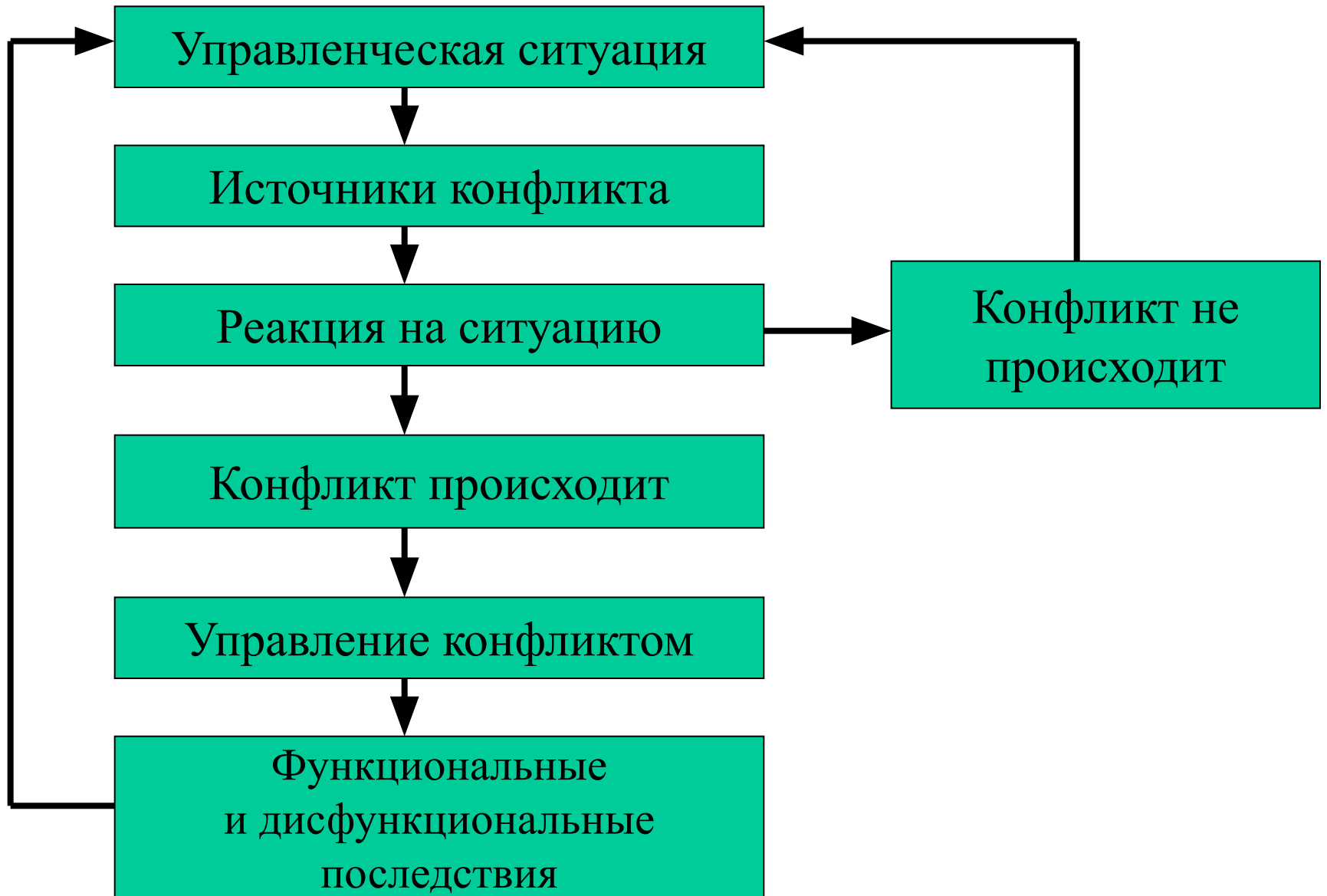
# Внутренние причины конфликтов

- внутригрупповая несовместимость в виде антипатии, отчужденности и т.п.;
- ослабление взаимного контроля внутри группы, когда невыполнение тех или иных функций вначале не замечается, что приводит к их повторению, потом следует эмоциональный взрыв возмущения, который обычно перерастает в конфликт;
- личные особенности членов группы.

**Функциональные причины** - связаны с разным подходом к решению задач управления:

- распределение ограниченных ресурсов, когда всем дать нельзя и надо выбрать одного получателя;
- взаимозависимость задач, т.е. наличие последовательности операций, которую нельзя нарушить;
- различие в целях деятельности формальных групп;
- различие в ценностных ориентациях;
- неудовлетворительные коммуникации.

# *Модель конфликта как процесса*



# Способы управления конфликтом

## *Структурные*

Разъяснение  
требований  
к работе

Система  
вознаграждений

Координация  
и объедини-  
тельные  
механизмы

Установление  
общефирменных  
комплексных  
целей

## *Межличностные*

Уклонение

Сглаживание

Компромисс

Принуждение

Решение  
проблемы

**Стресс** –разнообразные состояния человека, возникающие в ответ на экстремальные воздействия факторов внутренней и внешней среды - стрессоров.

# Источники стрессов в окружающей среде

