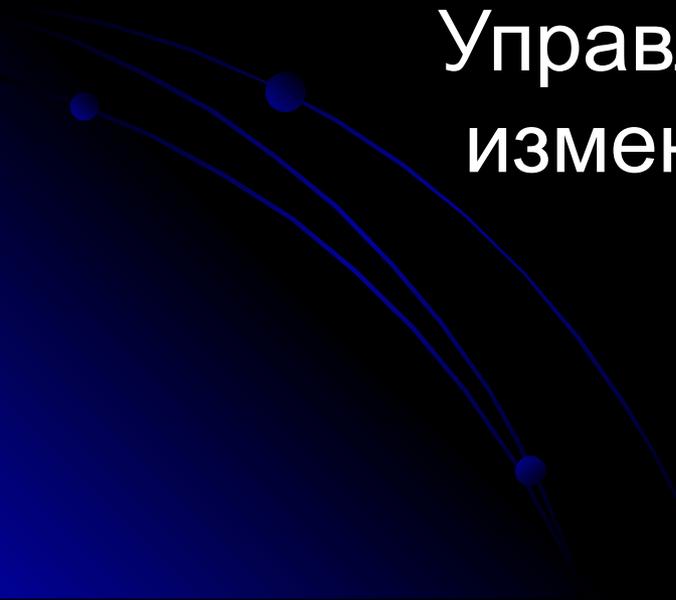
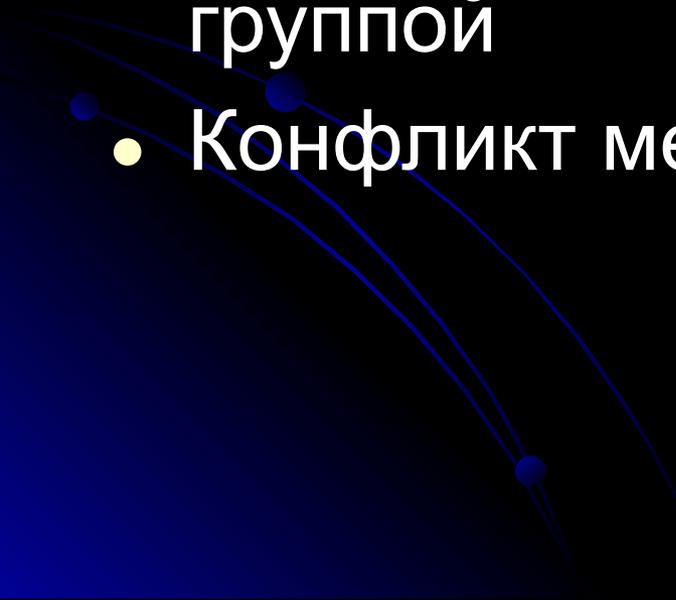


Менеджмент

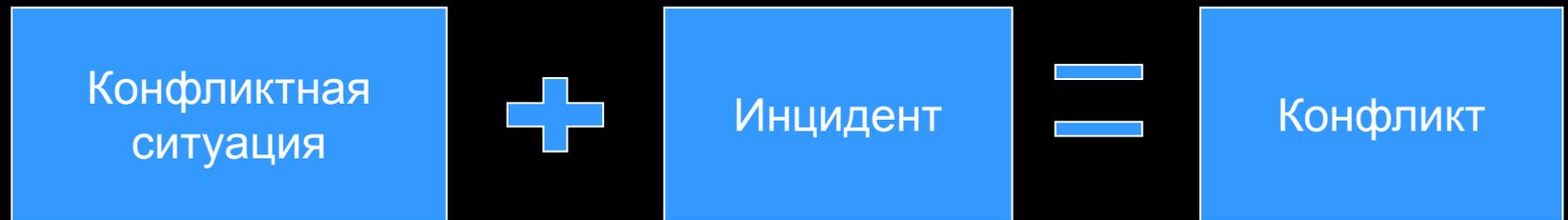
Управление конфликтами,
изменениями, стрессами



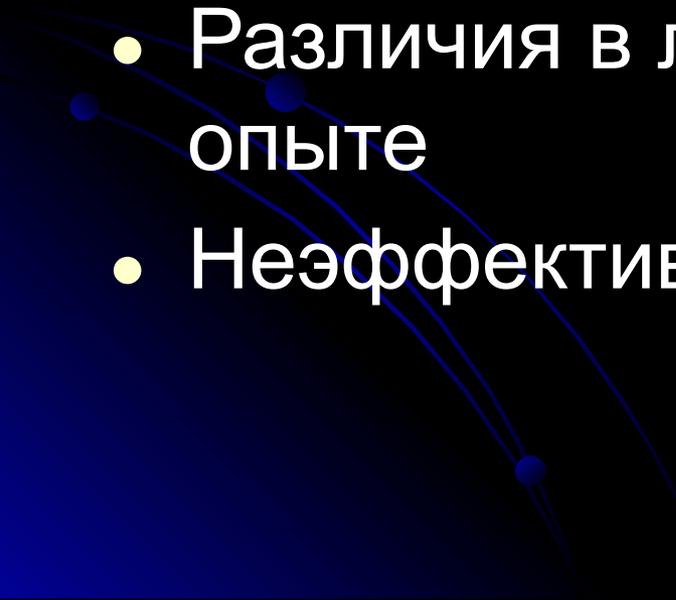
Типы конфликта

- Конфликт внутри личности
 - Конфликт между индивидами
 - Конфликт между индивидом и группой
 - Конфликт между группами
- 

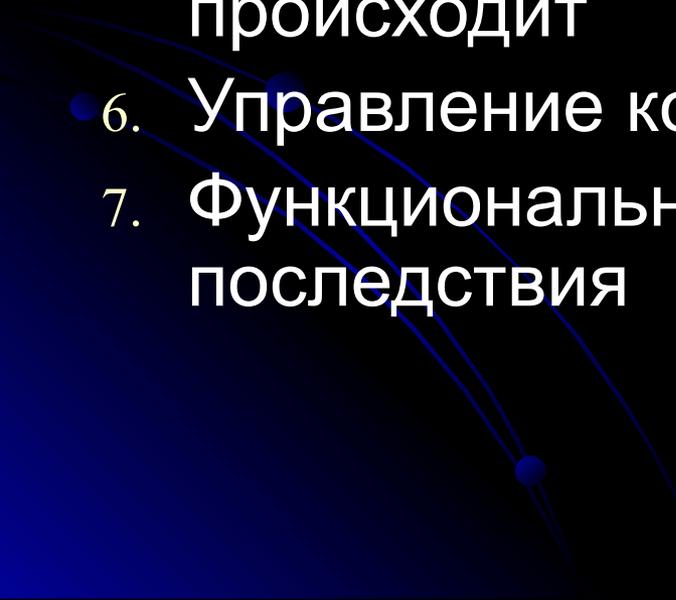
Процесс возникновения конфликта



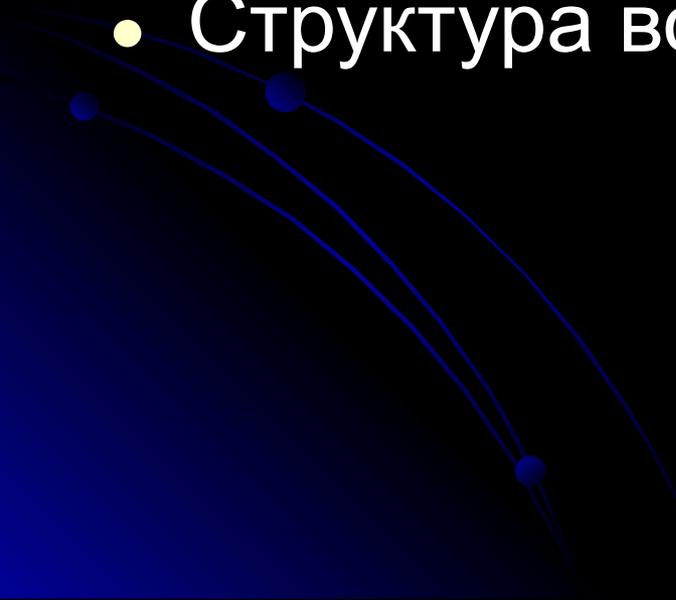
Причины конфликтов

- Общие ресурсы
 - Взаимозависимость задач
 - Различия в целях
 - Различия в восприятии и ценностях
 - Различия в личном стиле и жизненном опыте
 - Неэффективные коммуникации
- 

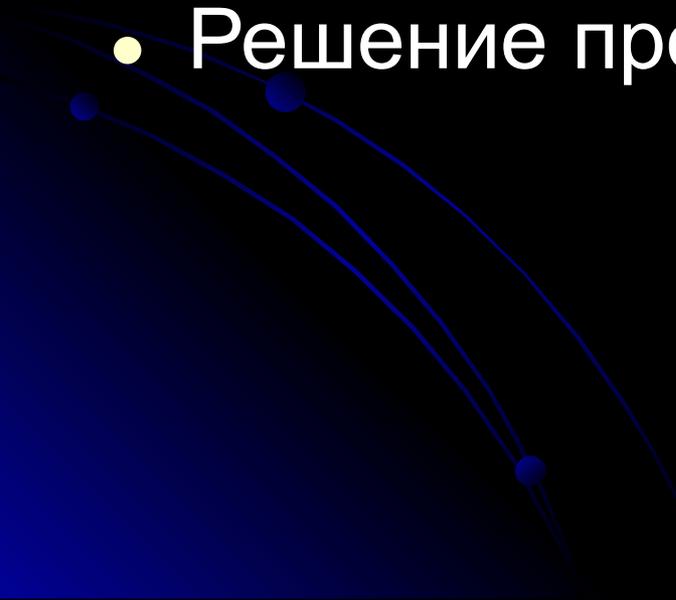
Модель конфликтного процесса

1. Управленческая ситуация
 2. Источники конфликта
 3. Возможность усиления конфликта
 4. Реакция на ситуацию
 5. Конфликт происходит/конфликт не происходит
 6. Управление конфликтом
 7. Функциональные и дисфункциональные последствия
- 

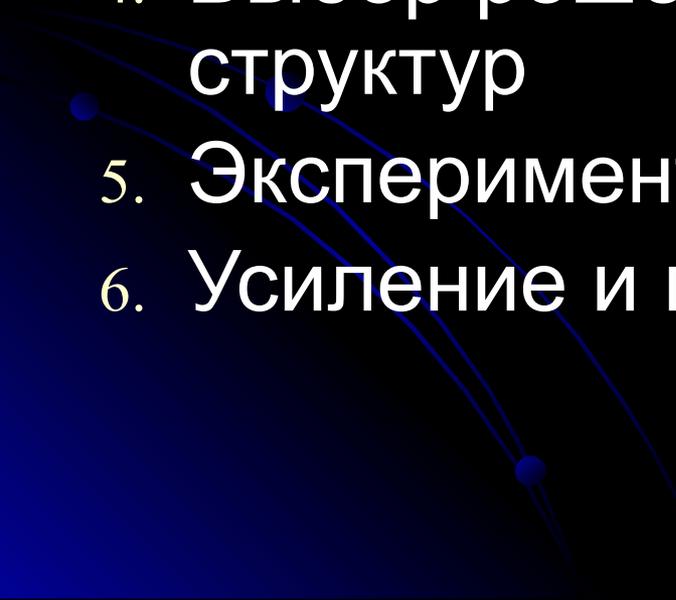
Структурные методы управления конфликтом

- Разъяснение ожиданий
 - Координационные и интеграционные механизмы
 - Соподчиненные цели
 - Структура вознаграждений
- 

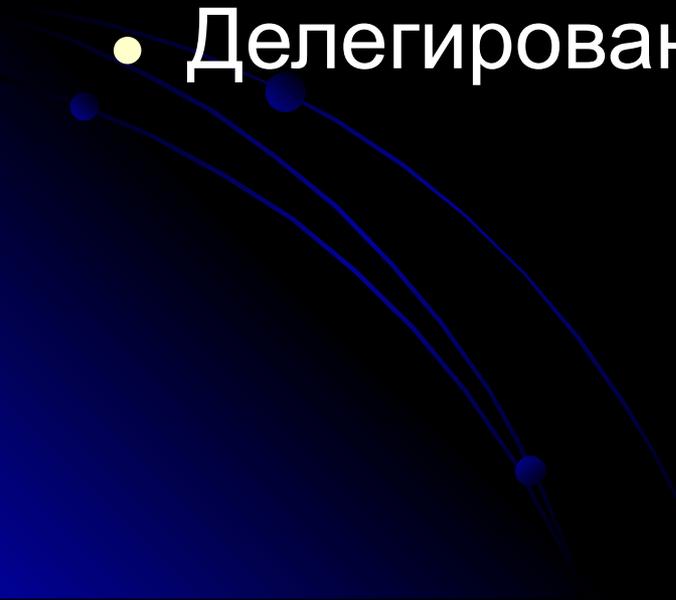
Межличностные стили разрешения конфликтов

- Уклонение
 - Сглаживание
 - Принуждение
 - Компромисс
 - Решение проблемы
- 

Фазы управления изменениями

1. Давление и пробуждение
 2. Вмешательство со стороны и переориентация
 3. Диагностика и осознание
 4. Выбор решения и поддержка властных структур
 5. Эксперимент и поиск
 6. Усиление и принятие
- 

Участие работников в управлении изменениями

- Разделение власти
 - Односторонние действия
 - Делегирование полномочий
- 

Категории изменений в организации

Структура

Рабочая специализация, порядок соподчиненности, норма управляемости, централизация, редизайн рабочих заданий, формализация

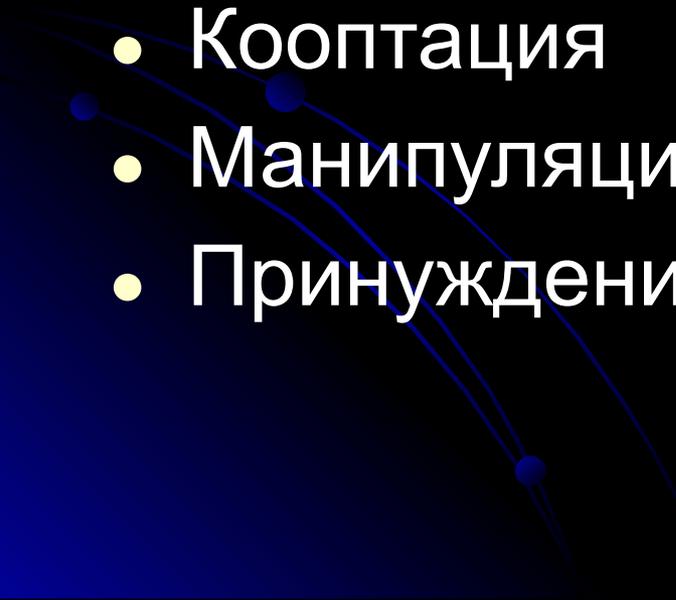
Технология

Рабочие процессы, методы и оборудование

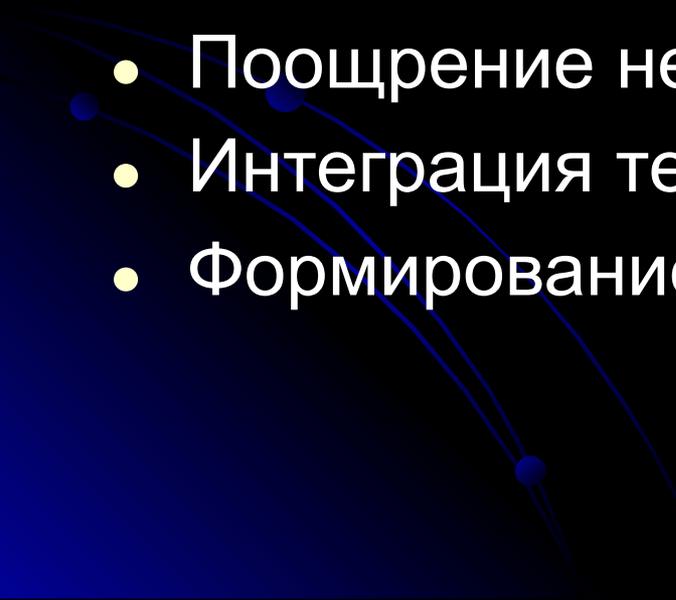
Персонал

Отношения, ожидания, представления и поведение

Преодоление сопротивления переменам

- Обучение и коммуникация
 - Привлечение
 - Помощь и поддержка
 - Переговоры
 - Кооптация
 - Манипуляции
 - Принуждение
- 

Черты организаций, способных к переменам

- Связь настоящего с будущим
 - Обучение – неотъемлемый атрибут повседневной жизни
 - Активная поддержка совершенствований
 - Создание многообразных рабочих команд
 - Поощрение независимого мышления, идей
 - Интеграция технологий
 - Формирование и укрепление доверия
- 

Стресс

Психологическое состояние, возникающее в ситуации, когда человек сильно желает чего-либо, но при этом не уверен, что получит желаемое

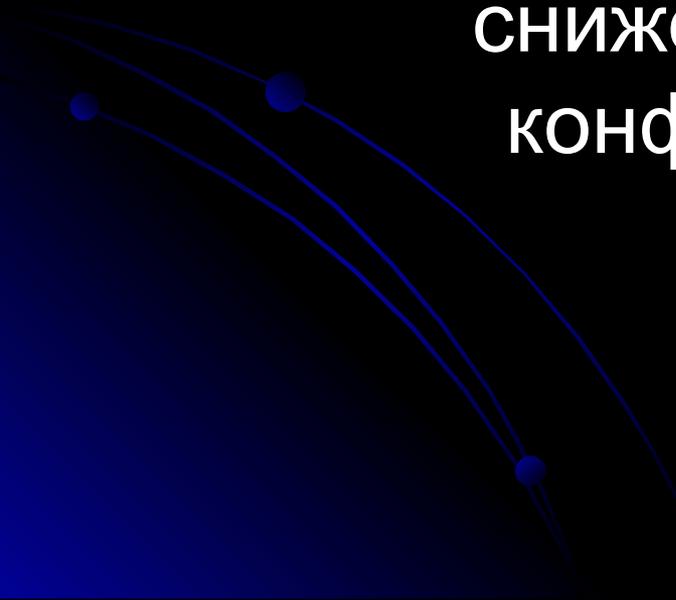
Симптомы стресса

- Физиологические (повышение давления, головная боль)
- Психологические (неудовлетворенность, скука, медлительность)
- Поведенческие (снижение производительности, прогулы)

Причины стресса

- Организационные факторы
- Личностные факторы

Стресс приводит к значительному
снижению управляемости,
конфликтным ситуациям



Резюме

- Конфликты, изменения, стрессы – неотъемлемая часть деятельности организации
 - Конфликты, изменения, стрессы могут быть использованы как положительный фактор
 - Креативность и новаторство – необходимые условия конкурентоспособности
- 