

Управление конфликтами и стрессами



Основные формы взаимодействия людей

Кооперация

Общая цель и потребности в принадлежности к группе.
Общая цель порождает у людей теплые чувства друг к другу и взаимное тяготение, а потребности — взаимную симпатию.

Соревнование

Соревнование вызывает повышенную активность людей, что при определенных условиях ведет к росту производительности труда.

Приспособление

Побуждает людей к терпению по отношению к другим людям и социальным группам, к примирению с иными взглядами и точками зрения.

Конфликт

Это противоборство, это борьба, но проявляемая в самых различных формах.

Природа конфликта



Слова «**конфликт**» происходит от латинского conflictus, первоначально понимаемого как столкновение.

Конфликт - это противоборство, это борьба, но проявляемая в самых различных формах.

Конфликт - это отсутствие согласия между двумя и более сторонами.

Основные причины конфликтов

- **Организационные факторы**

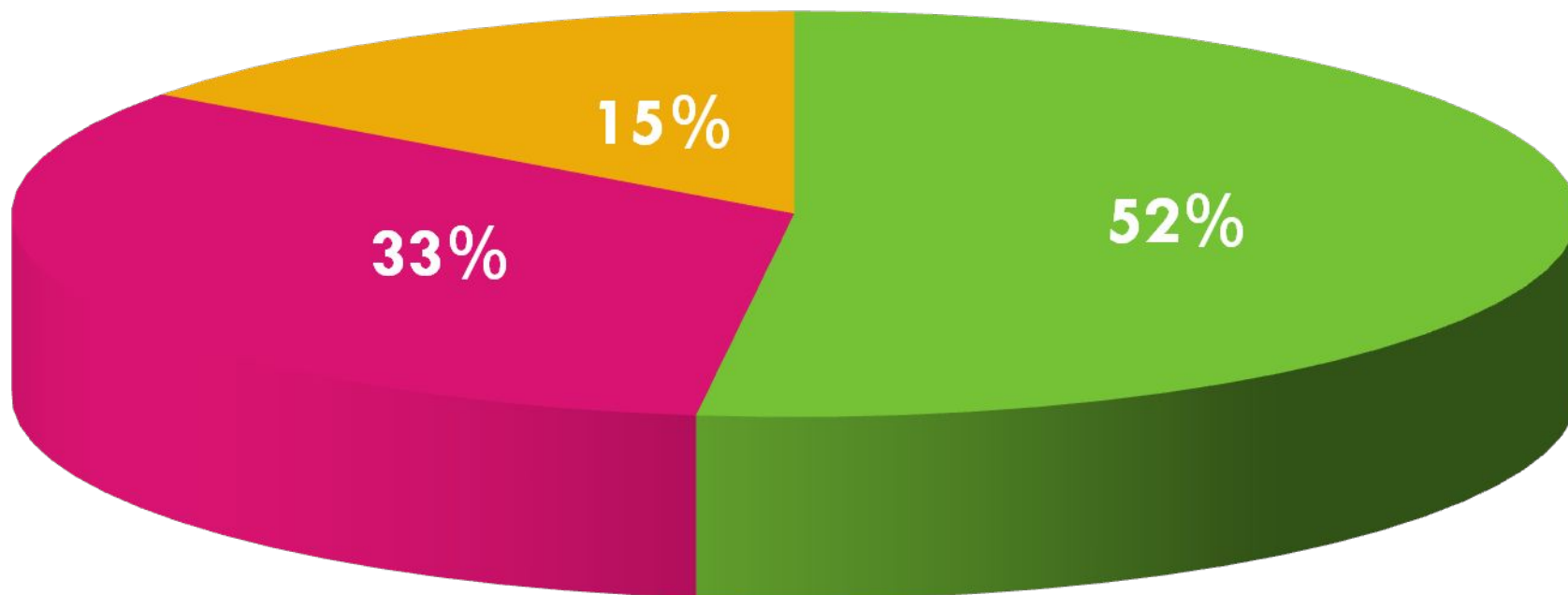
- ограниченность ресурсов, несправедливое их распределение
- Различие в целях
- нечеткое распределение прав и обязанностей
- Взаимозависимость задач
- неблагоприятные условия труда

Основные причины конфликтов

- **Личностные факторы**

- различия в ценностях, манерах поведения, жизненном опыте
- личная неприязнь
- Неопределенность перспектив роста
- недостаточный уровень профессионализма
- стиль управления

Причины конфликтов



- по вине руководителя
- из-за психологической несовместимости
- по причине неправильной расстановки кадров

Приверженность к конфликту



6-7 %

- Конфликтные
- Уклоняющиеся от конфликтов
- Устойчивые к конфликту

Виды конфликтов по его последствиям

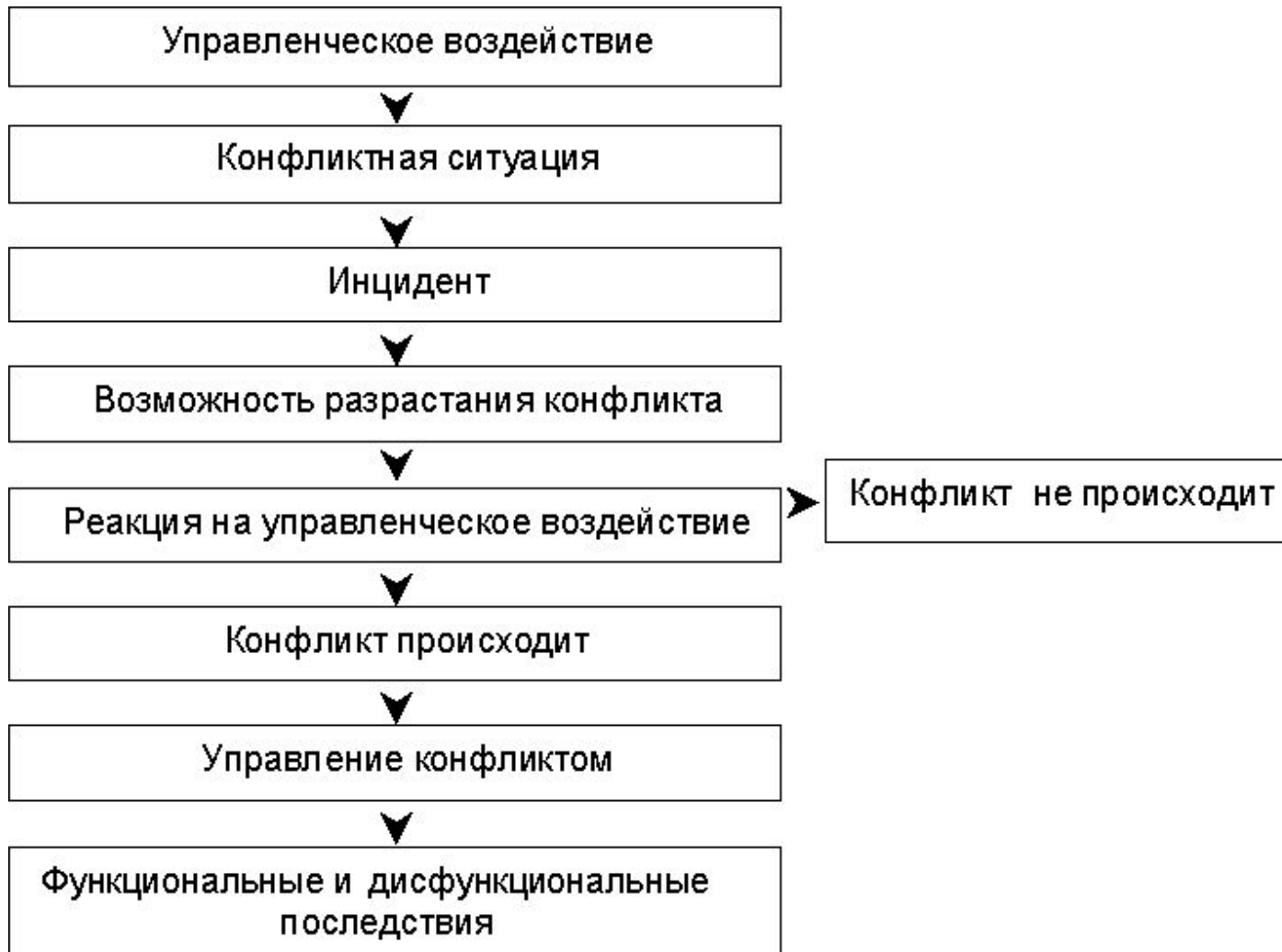
Функциональн ый

помогает найти большее число перспективных альтернатив, делает процесс принятия решений группой более эффективным, обеспечивает самореализацию отдельной личности

Дисфункциональн ый (разрушительный)

не происходит достижения целей организации и не удовлетворяются потребности отдельной личности

Модель конфликта



Типы конфликтов



- Внутрличностный
- Межличностный
- Между личностью и группой
- Межгрупповой

Управление конфликтной ситуацией

В идеале считается, что менеджер должен не устранять конфликт, а управлять им и эффективно его использовать. При этом работа менеджера осуществляется в такой последовательности:

- изучение причин возникновения конфликта;
- ограничение числа участников конфликта;
- анализ конфликта;
- разрешение конфликта.

Методы разрешения организационных конфликтов

Структурные

1. Разъяснение требований к работе
2. Координационные и интеграционные механизмы
3. Общеорганизационные комплексные цели
4. Структура системы вознаграждений

Межличностные

1. Конкуренция
2. Уход из конфликта
3. Сотрудничество
4. Приспособление
5. Компромисс