

# 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**

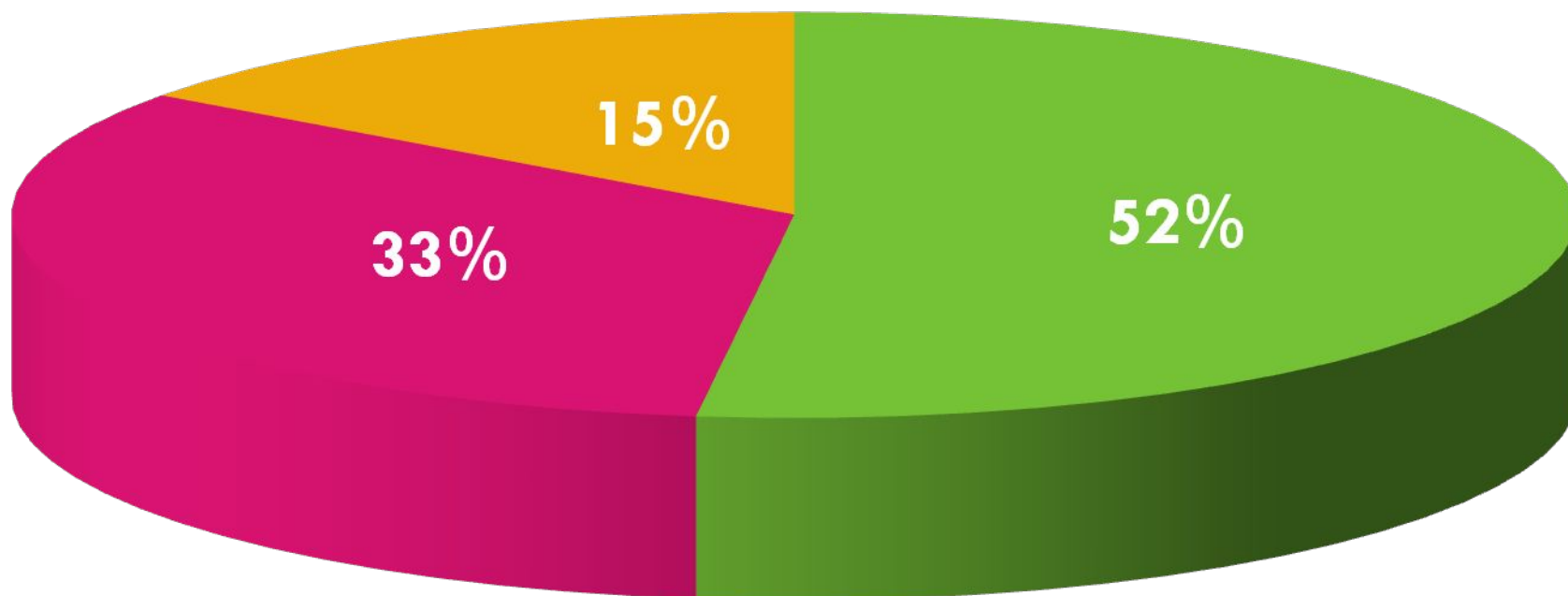
- ограниченность ресурсов, несправедливое их распределение
- Различие в целях
- нечеткое распределение прав и обязанностей
- Взаимозависимость задач
- неблагоприятные условия труда

# 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

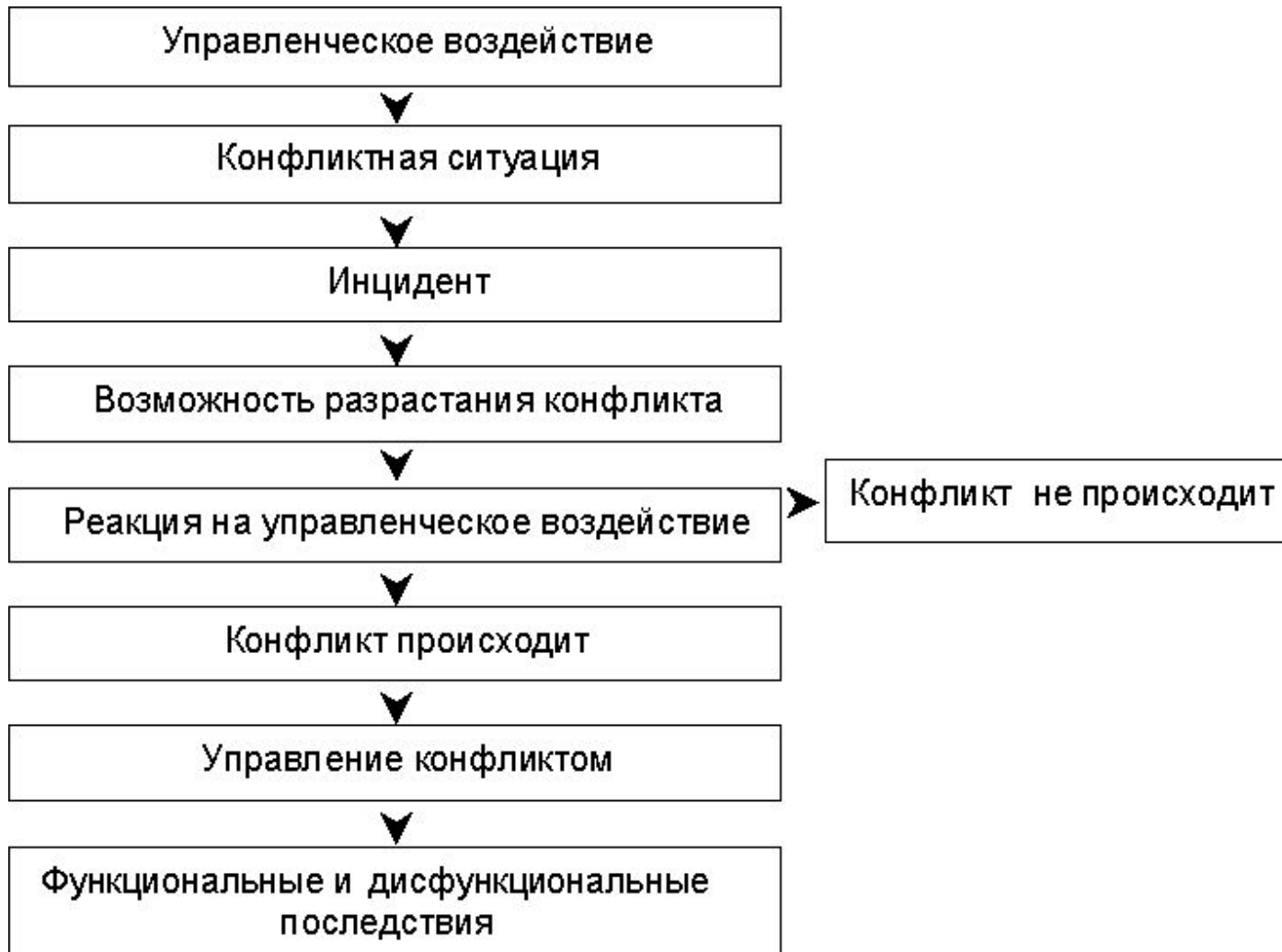
помогает найти большее число перспективных альтернатив, делает процесс принятия решений группой более эффективным, обеспечивает самореализацию отдельной личности

## Дисфункциональн ый (разрушительный)

не происходит достижения целей организации и не удовлетворяются потребности отдельной личности



# Модель конфликта



# Типы конфликтов



- Внутриличностный
- 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