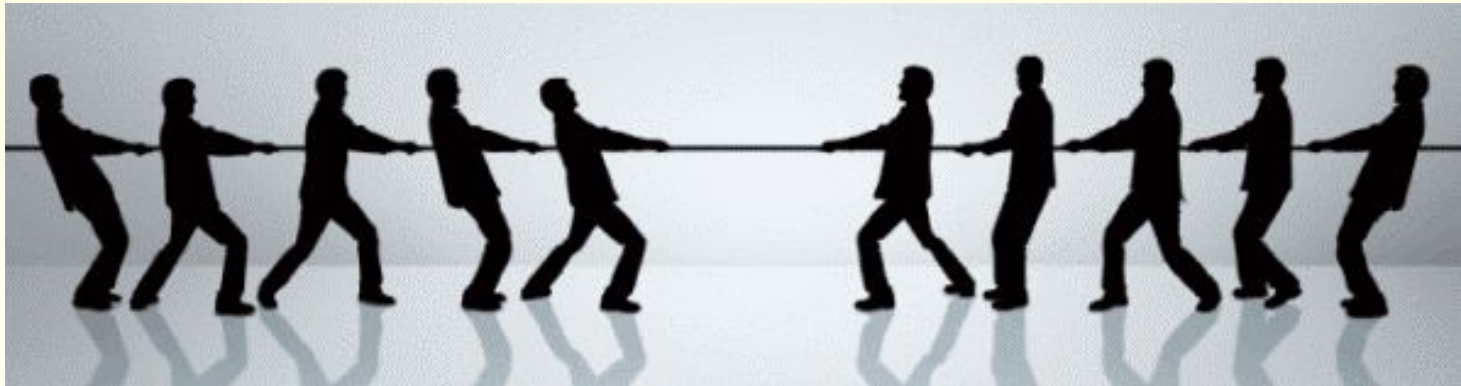


# Тема «Конфликт в организации. Стресс.»



Подготовили учащиеся группы FP1310G  
Финансово-Банковского Колледжа:  
Галацан Светлана  
Онофричук Екатерина

- **Конфликт** - отсутствие между двумя или более сторонами согласия, каждая сторона делает все, чтобы была принята именно ее точка зрения, и препятствует другой стороне делать то же самое.



# Причины конфликта

- ❑ **Распределение ресурсов.**
- ❑ **Взаимозависимость обязанностей.**
- ❑ **Расхождения в целях.**
- ❑ **Различия в ценностях.**
- ❑ **Различия в жизненном опыте и манерах поведения.**
- ❑ **Плохие коммуникации.**

## Причины конфликтов

Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и личностей

Устарелость организационной структуры, нечеткое разграничение прав и обязанностей работников

Ограниченность ресурсов

Неодинаковое отношение к членам трудового коллектива

Противоречие между функциями и видом трудовой деятельности

Различия в манере поведения и жизненном опыте

Неопределенность перспектив роста

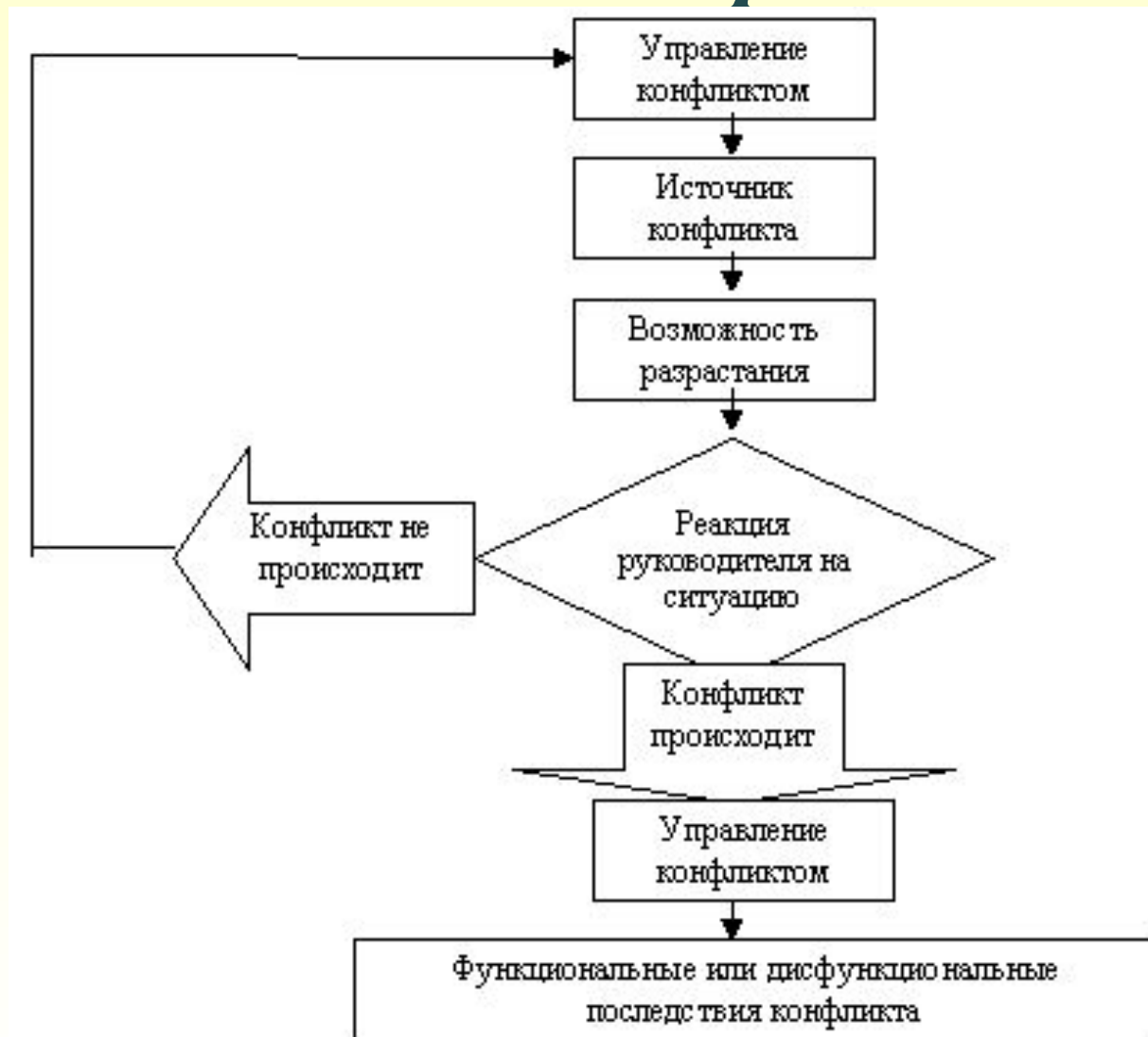
Неблагоприятные физические условия

Недостаточность благожелательного внимания со стороны менеджера

Психологический феномен

Недостаточный уровень профессионализма

# Модель конфликта



# *Классификация конфликтов*

С точки зрения повышения эффективности организации и достижения, поставленных перед ней целей, существует два вида конфликтов:

- **Дисфункциональный (деструктивный)**, который приводит к снижению эффективности деятельности организации.
- **Функциональный (конструктивный)**, представляющий собой преодоление отжившего и поиск нового, его цель – достижение лучших результатов.

В зависимости от причин различают следующие типы конфликтов:

- Конфликты целей
- Конфликты познания
- Конфликты чувств



С точки зрения распространения конфликта по организационным уровням, существуют следующие типы конфликтов:

□ Внутриличностный конфликт

Межличностный:

□ Внутригрупповой конфликт

□ Межгрупповой конфликт

□ Внутриорганизационный конфликт





Предприятие (организация)

*Внутренний конфликт*

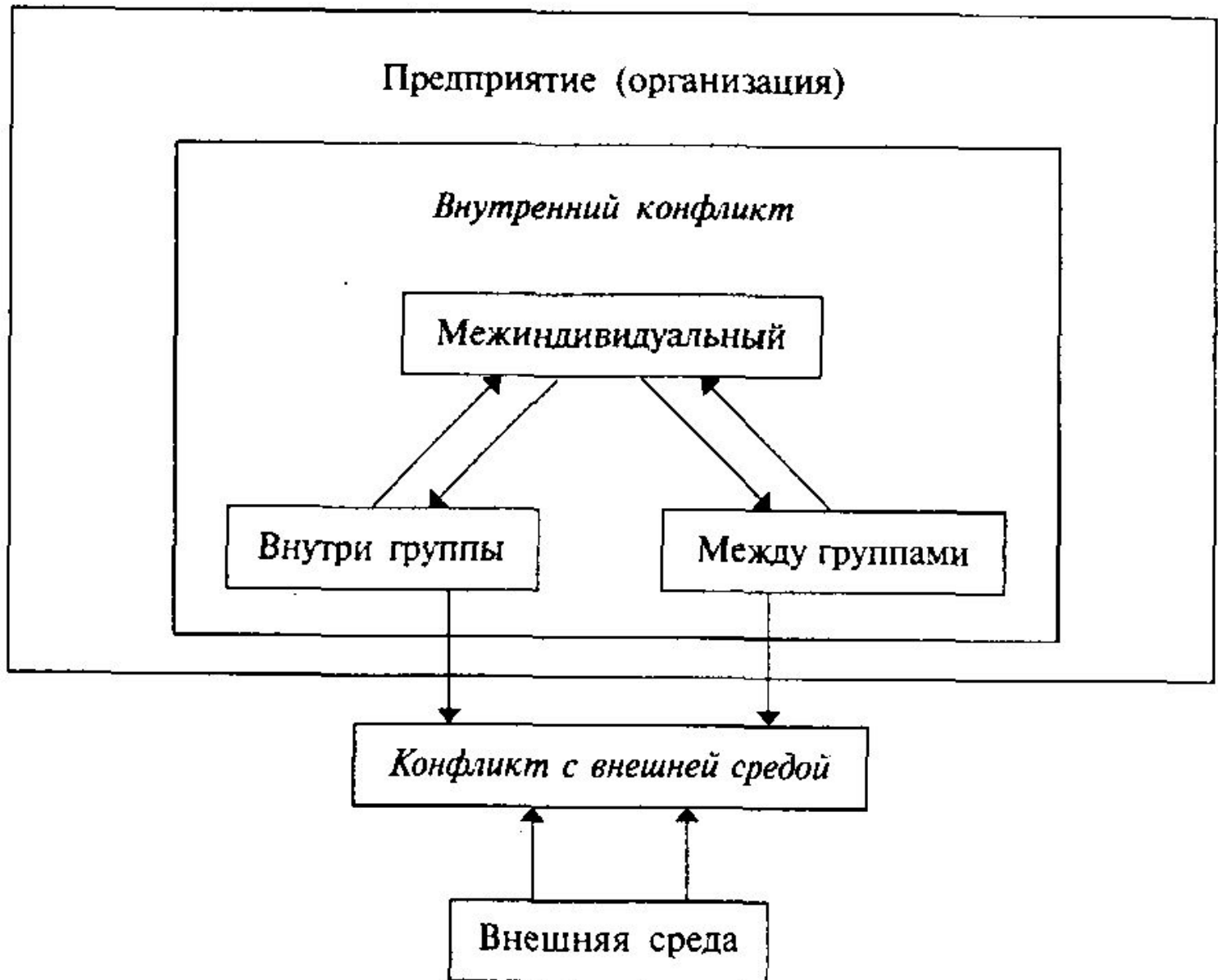
Межиндивидуальный

Внутри группы

Между группами

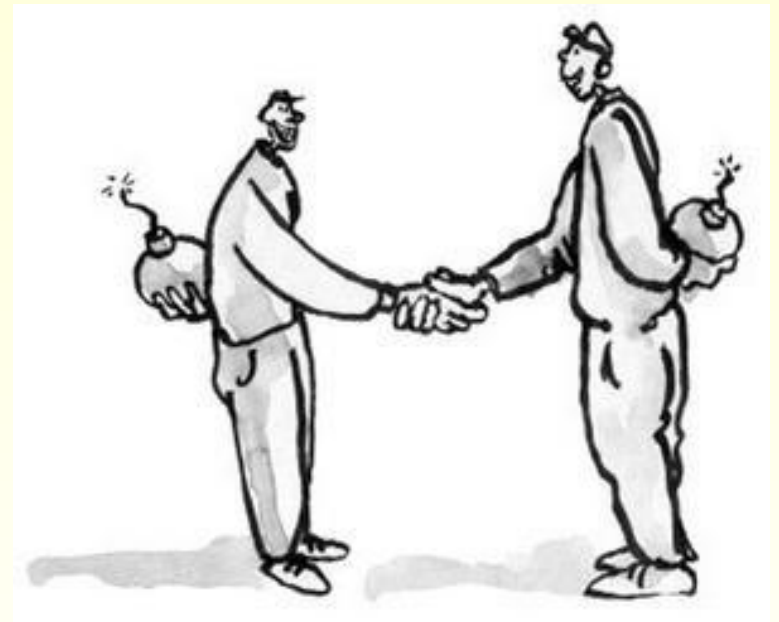
*Конфликт с внешней средой*

Внешняя среда

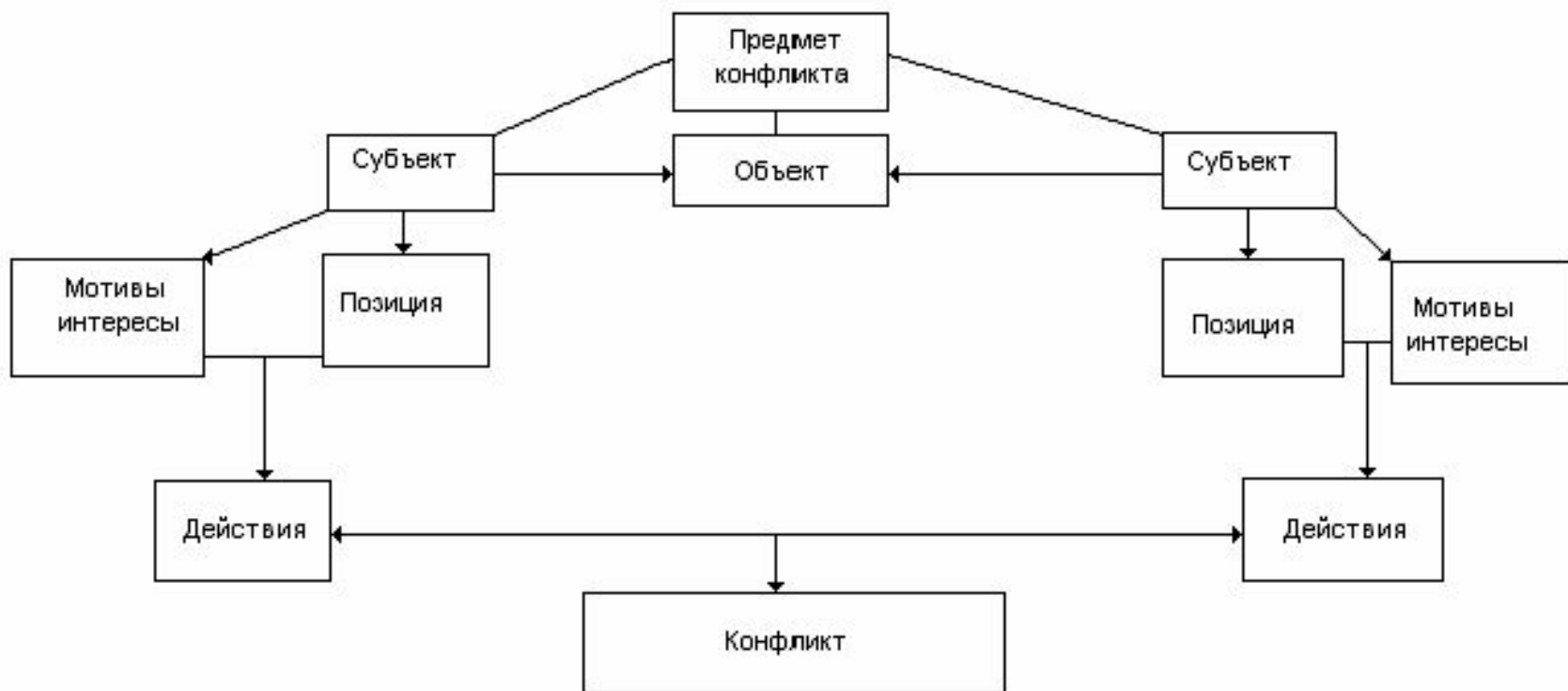


# *Развитие конфликта*

- Предконфликтная стадия
- Конфликтная стадия
- Стадия разрешения конфликта
- Продуктивная стадия
- Заключительная стадия конфликта



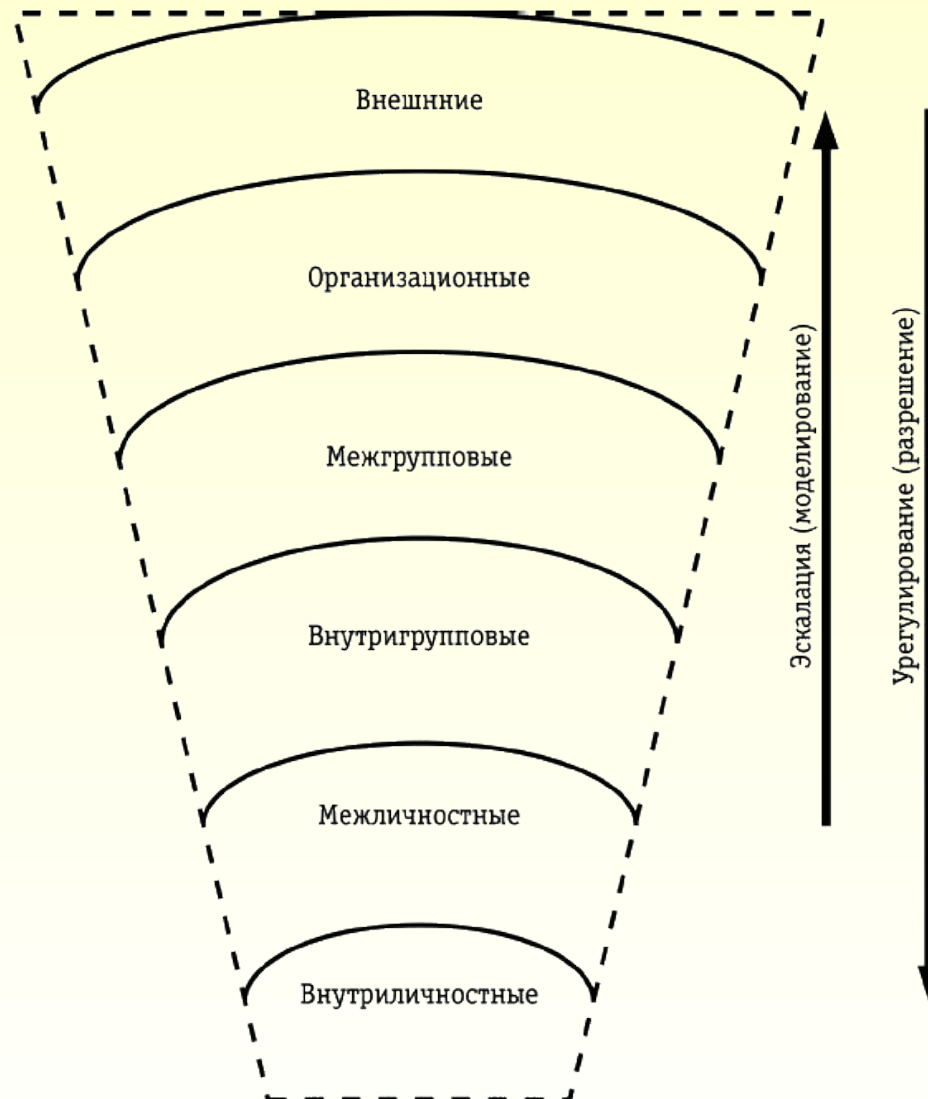
### СТРУКТУРА СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА



# РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА

Конструктивное	Деструктивное
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Юмор</li><li>2. Уступка</li><li>3. Компромисс</li><li>4. Сотрудничество</li><li>5. <b>Осознание позиций сторон</b></li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Угрозы, насилие</li><li>2. Грубость, унижение</li><li>3. Переход на личности</li><li>4. <b>Уход от решения проблемы</b></li><li>5. Разрыв отношений</li></ol>

# Уровни конфликтов в организации



# Стили разрешения конфликтов

- 1 - уклонение,
- 2 - сглаживание,
- 3 - принуждение,
- 4 - компромисс и
- 5 - решение проблемы.



# *Последствия конфликта*

Функциональные последствия конфликта:

- Причастность сотрудников к вопросу решения проблемы, если вопрос решается способом, приемлемым для обеих сторон, участвующих в конфликте
- На примере удачно разрешенного конфликта сотрудники в будущем будут стремиться решать проблемы посредством сотрудничества, а не борьбы
- Улучшение качества процесса принятия решений за счет того, что в процессе разрешения конфликта сотрудники отходят от «группового» мышления и не боятся высказать свое мнение, даже если оно отличается от мнения большинства
- Улучшение социально-психологического климата в коллективе и улучшение взаимопонимания между его членами
- Повышение эффективности деятельности сотрудников и, следовательно, улучшение работы всей организации.

## Дисфункциональные последствия конфликта:

- Ухудшение социально-психологического климата в коллективе, текучесть кадров, снижение производительности
- Нежелание сотрудничать для разрешения конфликтов в будущем
- Формирование резко отрицательного отношения к другой стороне



## Способы управления конфликтом



# *Реакции на конфликт*

1. Соперничество
2. Компромисс
3. Уход
4. Уступка
5. Сотрудничество

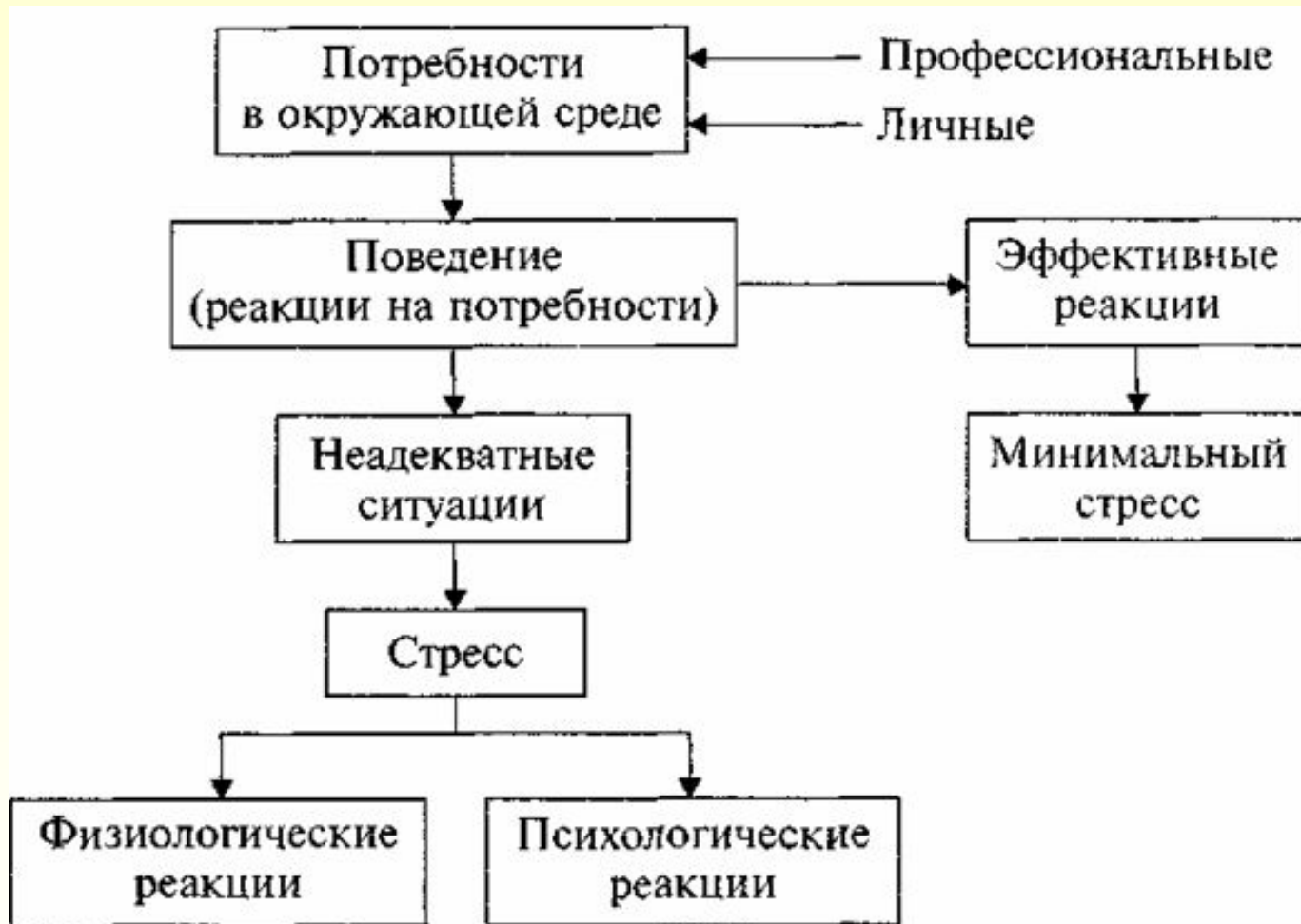


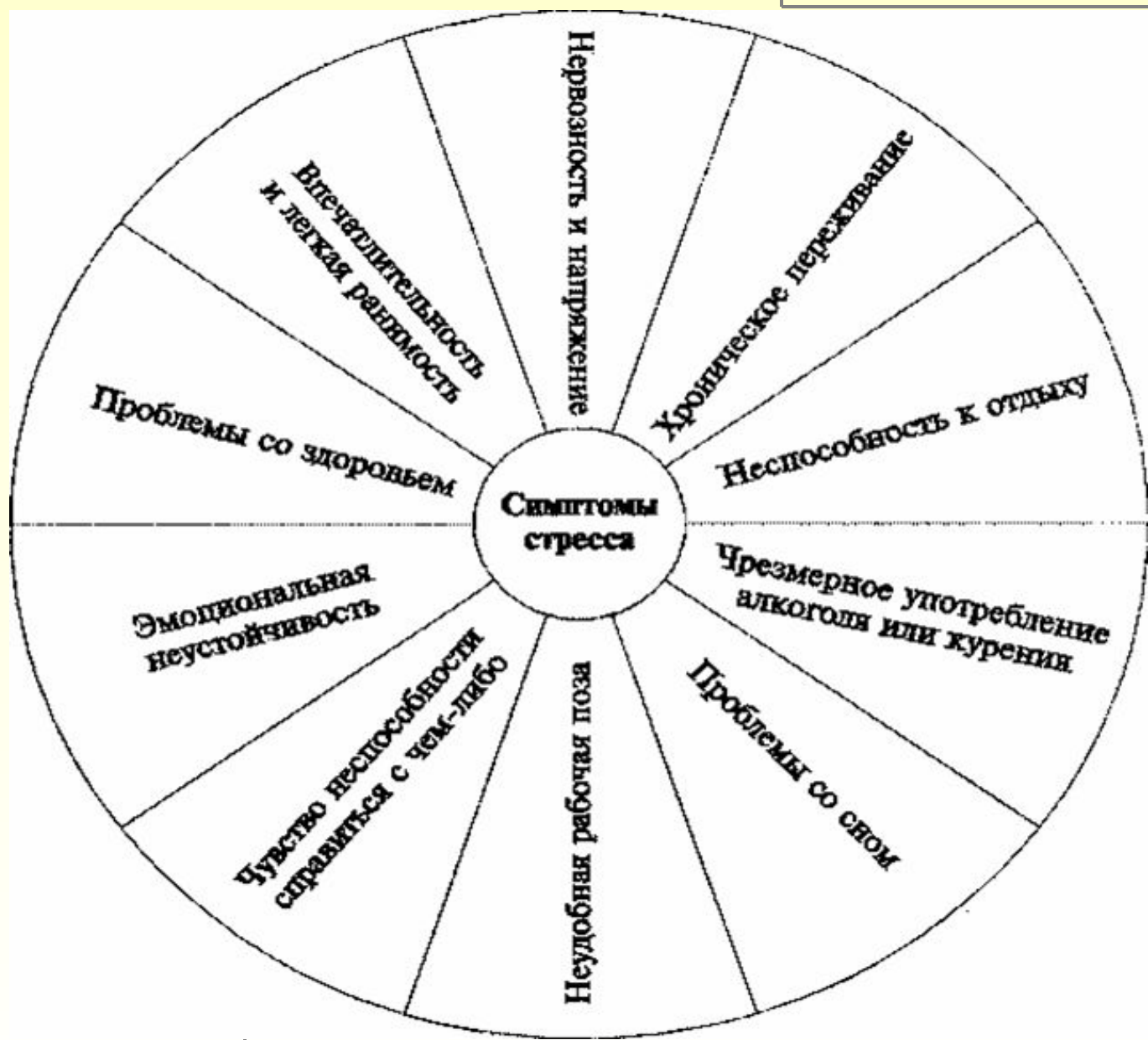
# *Стресс*

- это состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильного воздействия.



# Модель стрессовой реакции





Факторы,  
вызывающие стресс

```
graph TD; A[Факторы, вызывающие стресс] --> B[Организационные]; A --> C[Личностные]; B --> B1[1. Перегрузка]; B --> B2[2. Конфликт ролей]; B --> B3[3. Неопределенность ролей]; B --> B4[4. Неинтересная работа и др.]; C --> C1[1. Смерть близкого]; C --> C2[2. Привлечение по суду]; C --> C3[3. Свадьба (развод)]; C --> C4[4. Уход на пенсию]; C --> C5[5. Увольнение с работы и т.п.]
```

Организационные

1. Перегрузка
2. Конфликт ролей
3. Неопределенность ролей
4. Неинтересная работа и др.

Личностные

1. Смерть близкого
2. Привлечение по суду
3. Свадьба (развод)
4. Уход на пенсию
5. Увольнение с работы и т.п.

# Снижение стресса

Для повышения производительности труда и снижения стресса

необходимо:

1. выделять приоритеты в работе;
  2. научиться говорить "НЕТ";
  3. наладить отношение с руководителем;
  4. не соглашаться с руководителем, когда возникает конфликт или неопределённость ролей;
  5. постоянно обсуждать с кем-нибудь свои проблемы, не держать их в себе;
  6. каждый день уметь "отключаться";
  7. быть в нормальной физической форме и знать, что физическая нагрузка способствует снижению уровня стресса;
- обеспечивайте справедливое вознаграждение за эффективно выполненную работу (проблема формализации нормирования труда).  
выступайте в роли наставника, слушая, понимая и развивая способности подчинённых, обсуждайте с ними сложные проблемы.



Спасибо за внимание