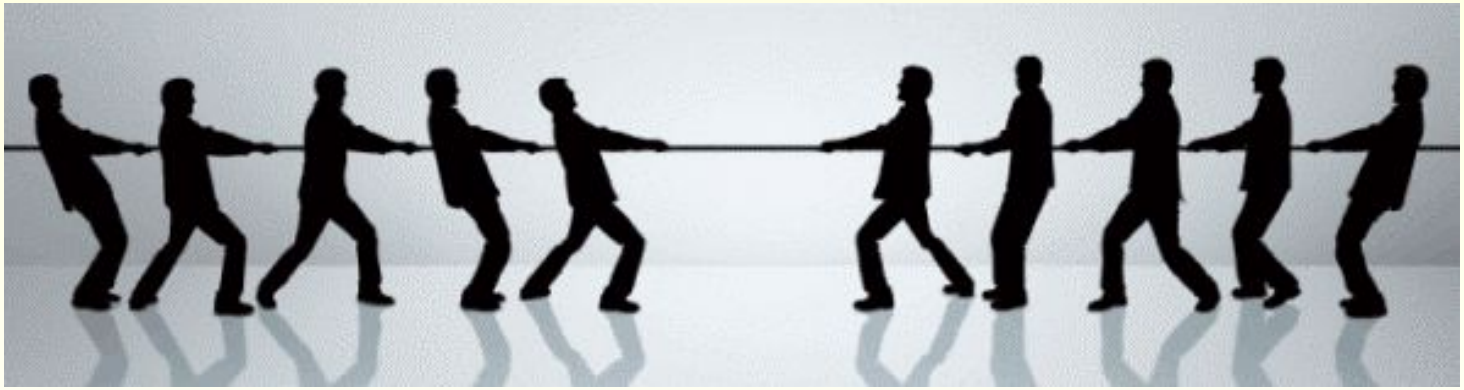
Тема «Конфликт в организации. Стресс.»

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.



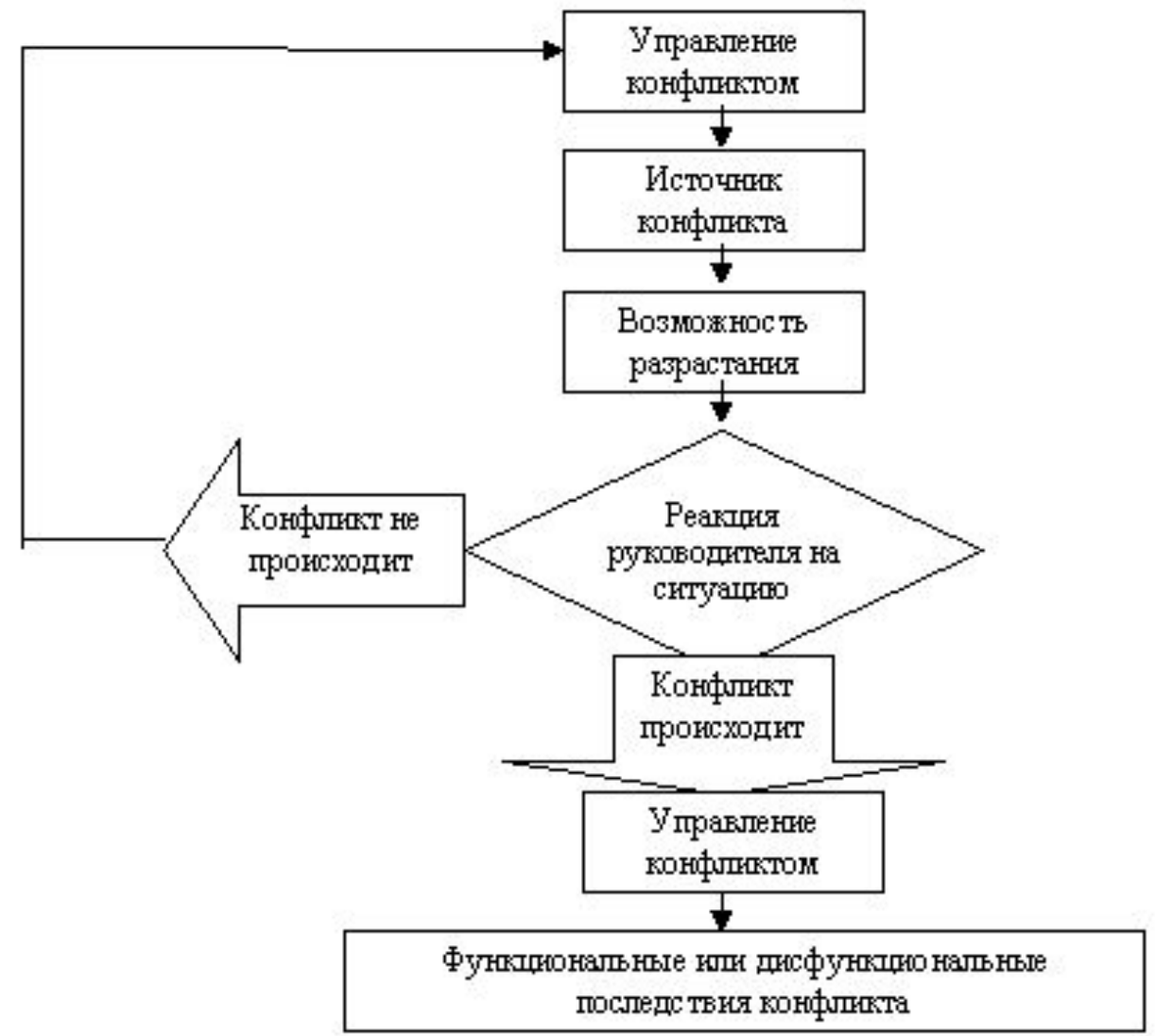
Причины конфликта

- **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:

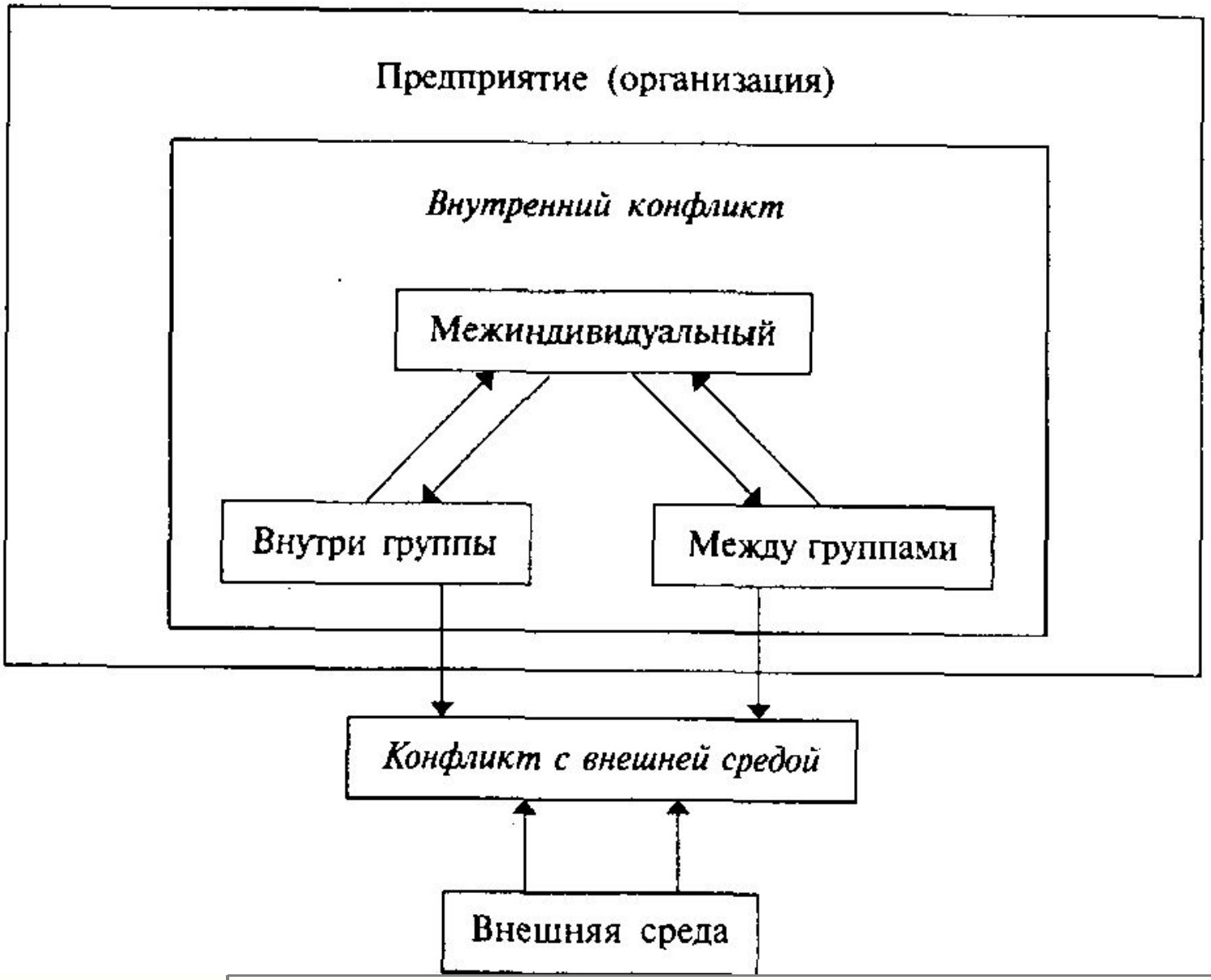
- Конфликты целей
- Конфликты познания
- Конфликты чувств

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

- Внутриличностный конфликт

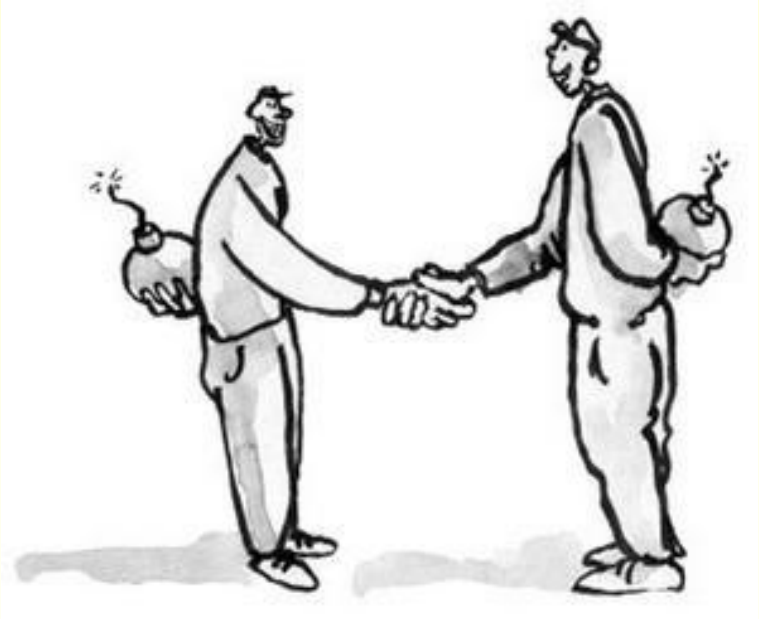
Межличностный:

- Внутригрупповой конфликт
- Межгрупповой конфликт
- Внутриорганизационный конфликт

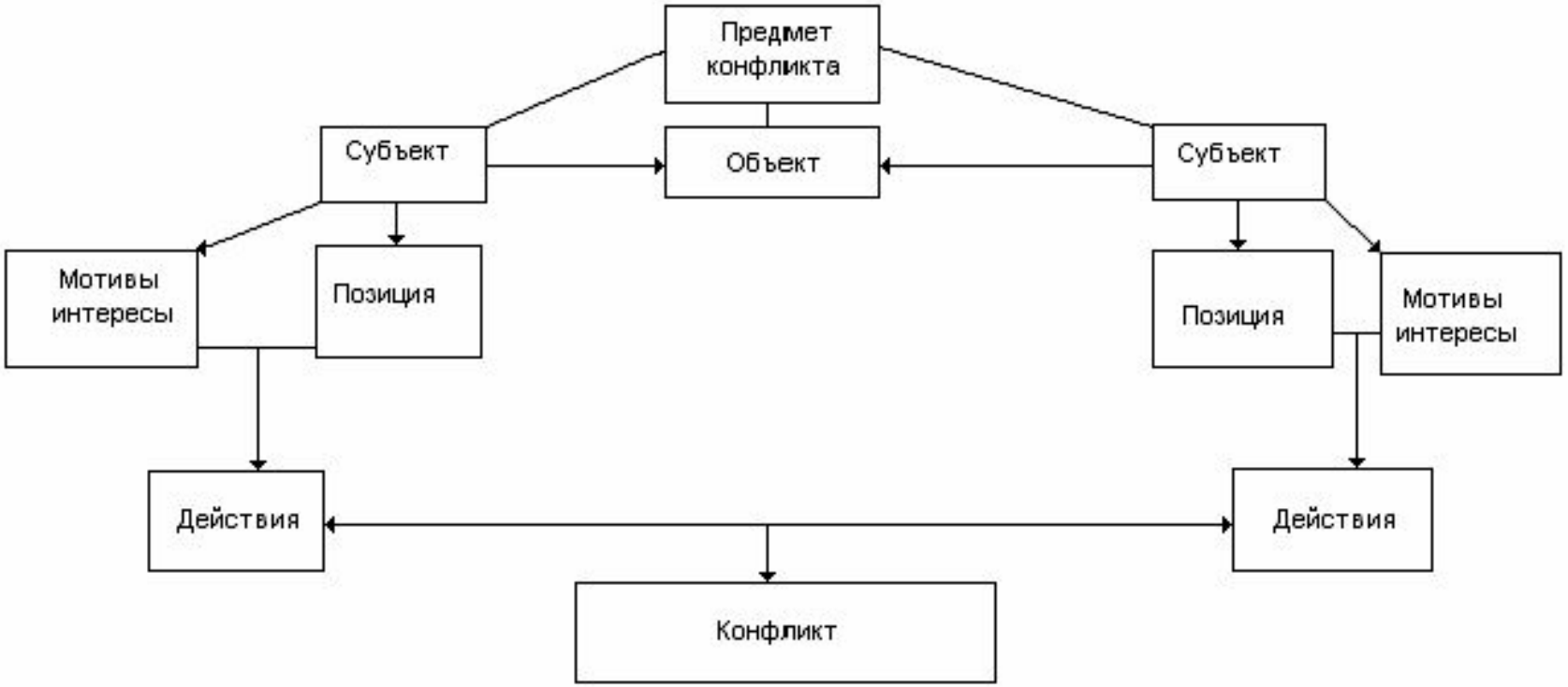

Предприятие (организация)
Внутренний конфликт
Межиндивидуальный
Внутри группы
Между группами
Конфликт с внешней средой
Внешняя среда

Развитие конфликта

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



СТРУКТУРА СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

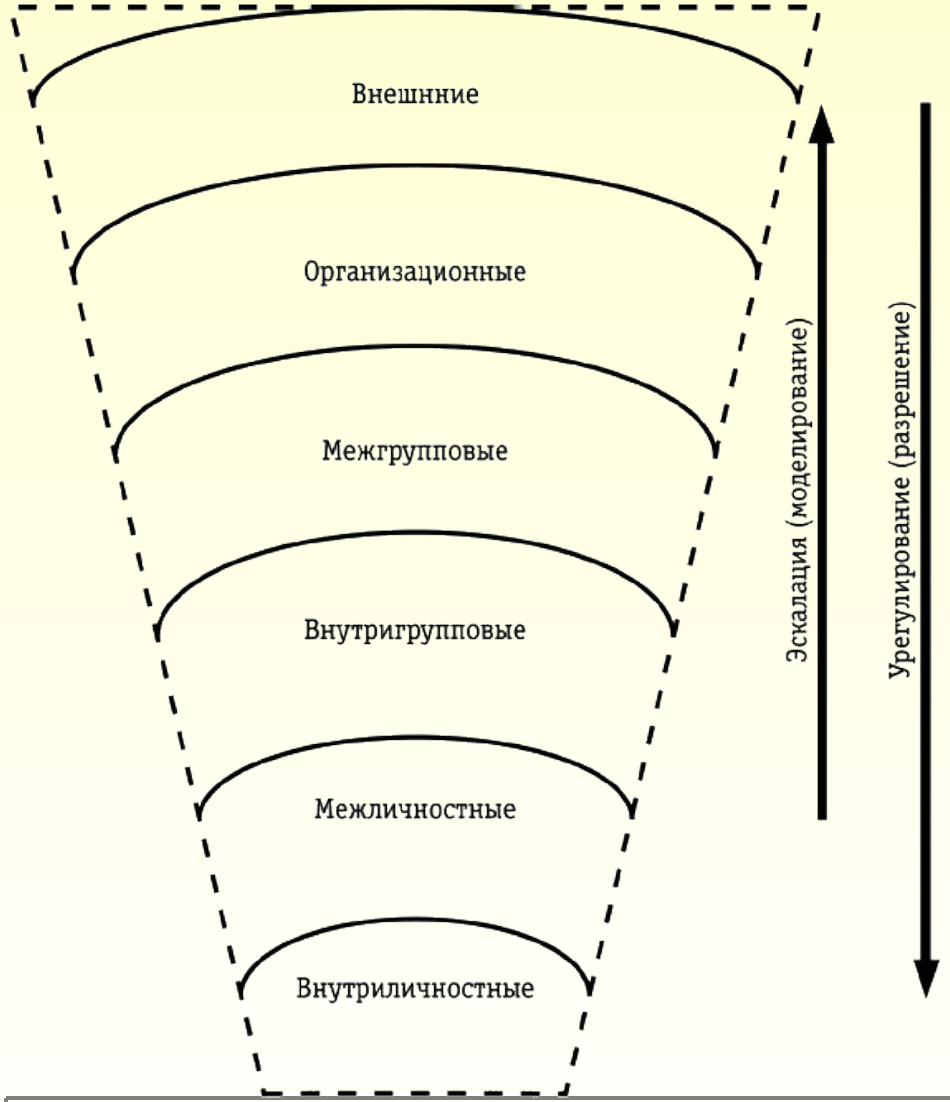


РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА

Конструктивное	Деструктивное
1. Юмор 2. Уступка 3. Компромисс 4. Сотрудничество 5. .**Осознание позиций сторон**	1. Угрозы, насилие 2. Грубость, унижение 3. Переход на личности 4. .**Уход от решения проблемы** 5. Разрыв отношений

MyShared

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

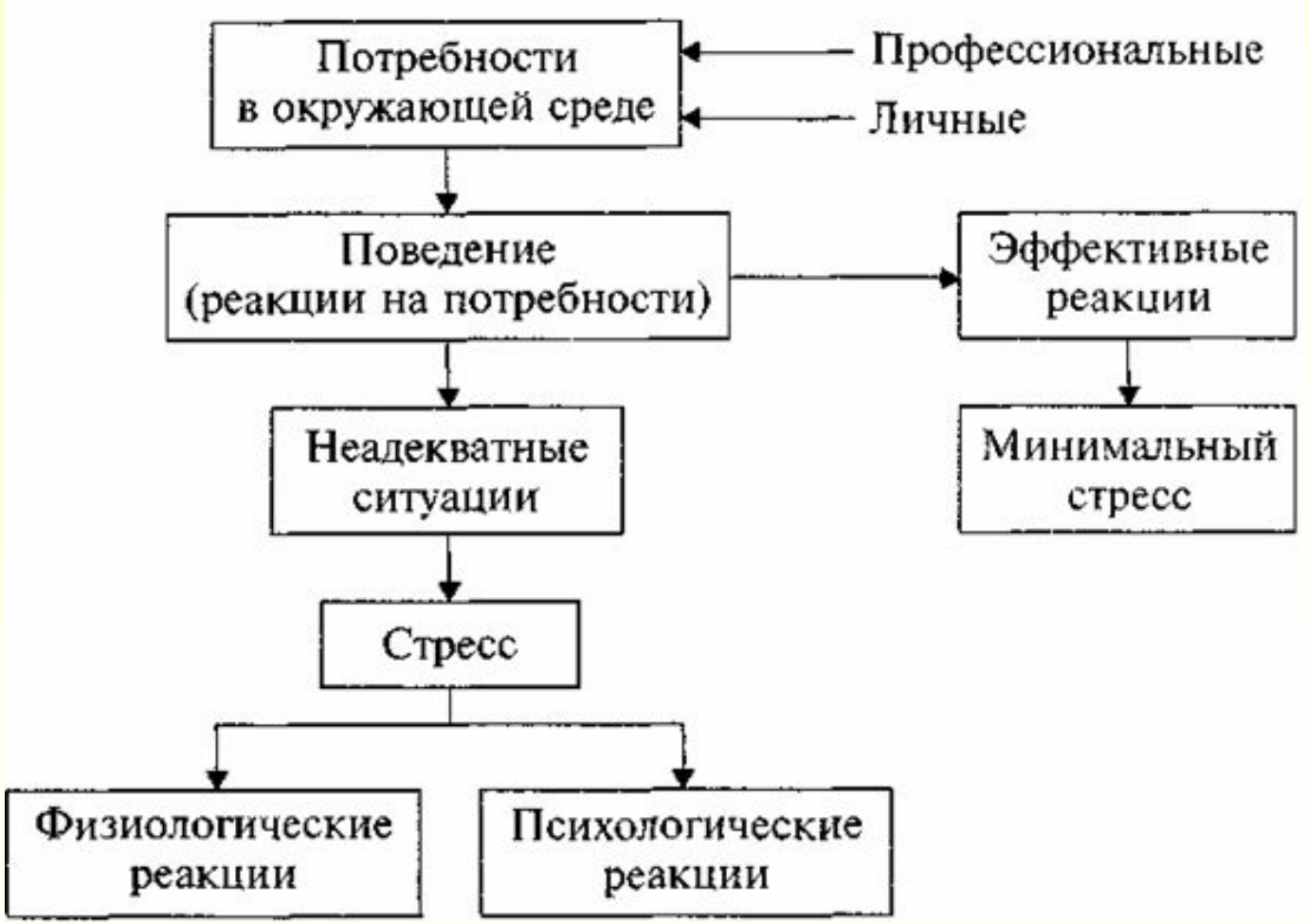
Реакции на конфликт

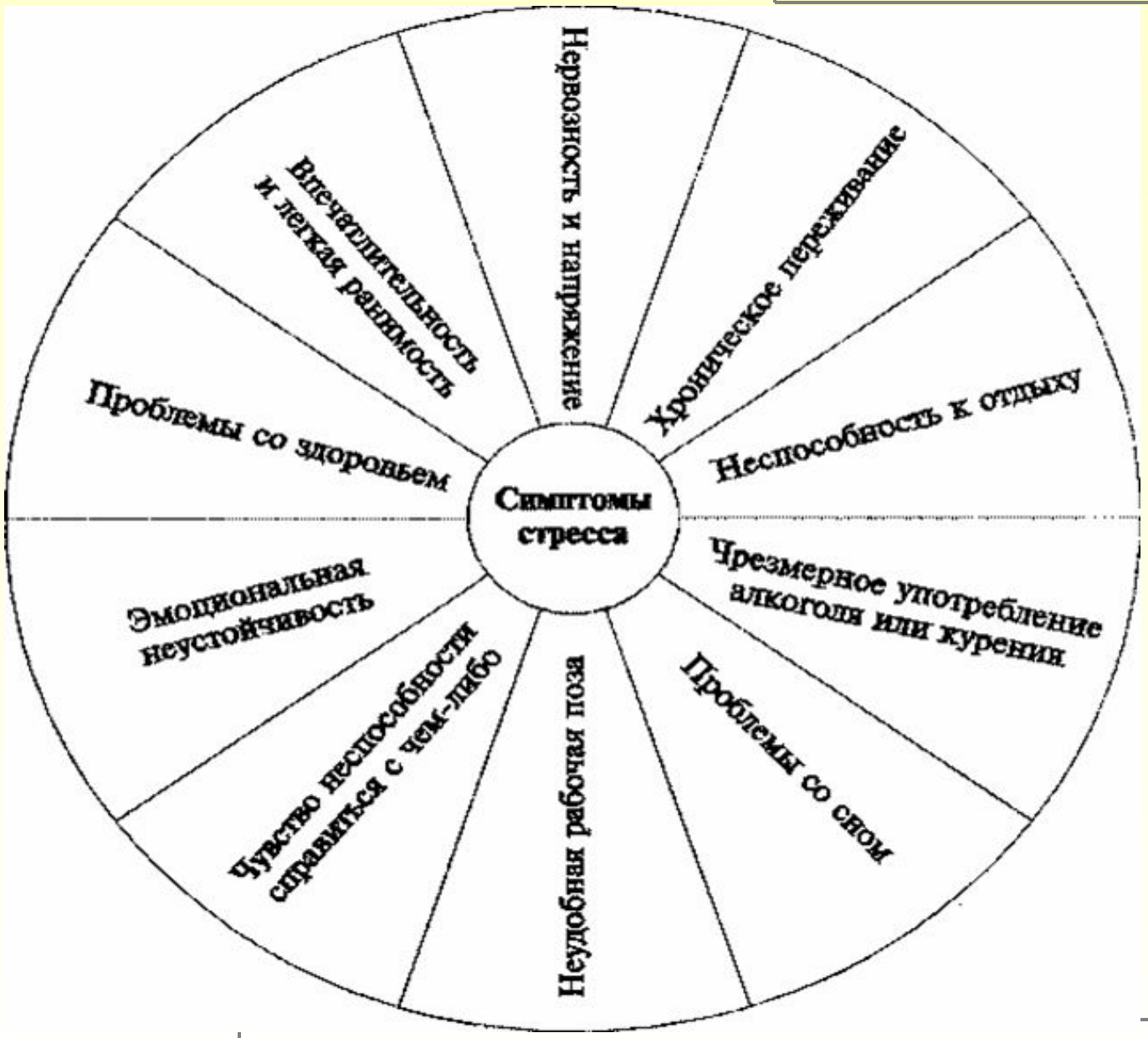
1. Соперничество
2. Компромисс
3. Уход
4. Уступка
5. Сотрудничество

Стресс

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

Модель стрессовой реакции




Симптомы стресса
Нервозность и напряжение
Хроническое переживание
Неспособность к отдыху
Чрезмерное употребление алкоголя или курения
Проблемы со сном
Неудобная рабочая поза
Чувство неспособности справиться с чем-либо
Эмоциональная неустойчивость
Проблемы со здоровьем
Впечатлительность и легкая ранимость

Факторы, вызывающие стресс

Организационные

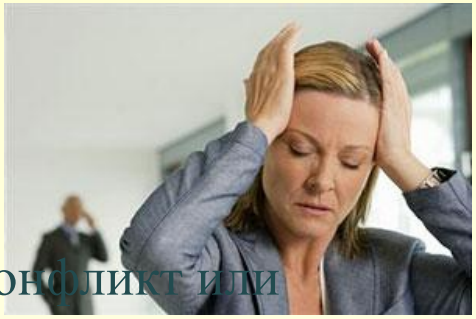
1. Перегрузка
2. Конфликт ролей
3. Неопределенность ролей
4. Неинтересная работа и др.

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 внимани