

Презентация по теме:
«Управление конфликтами
и стрессами»

Выполнил студент
Группы 03-1БХ
Пономарев Арсений

**Конфликт – столкновение
противоположно
направленных интересов,
целей, мнений, взглядов
противоборствующих
сторон.**

Типы конфликтов



В зависимости от направленности

```
graph TD; A[В зависимости от направленности] --> B[В зависимости от направленности]; A --> C[дисфункциональные]
```

**В зависимости от
направленности**

дисфункциональные

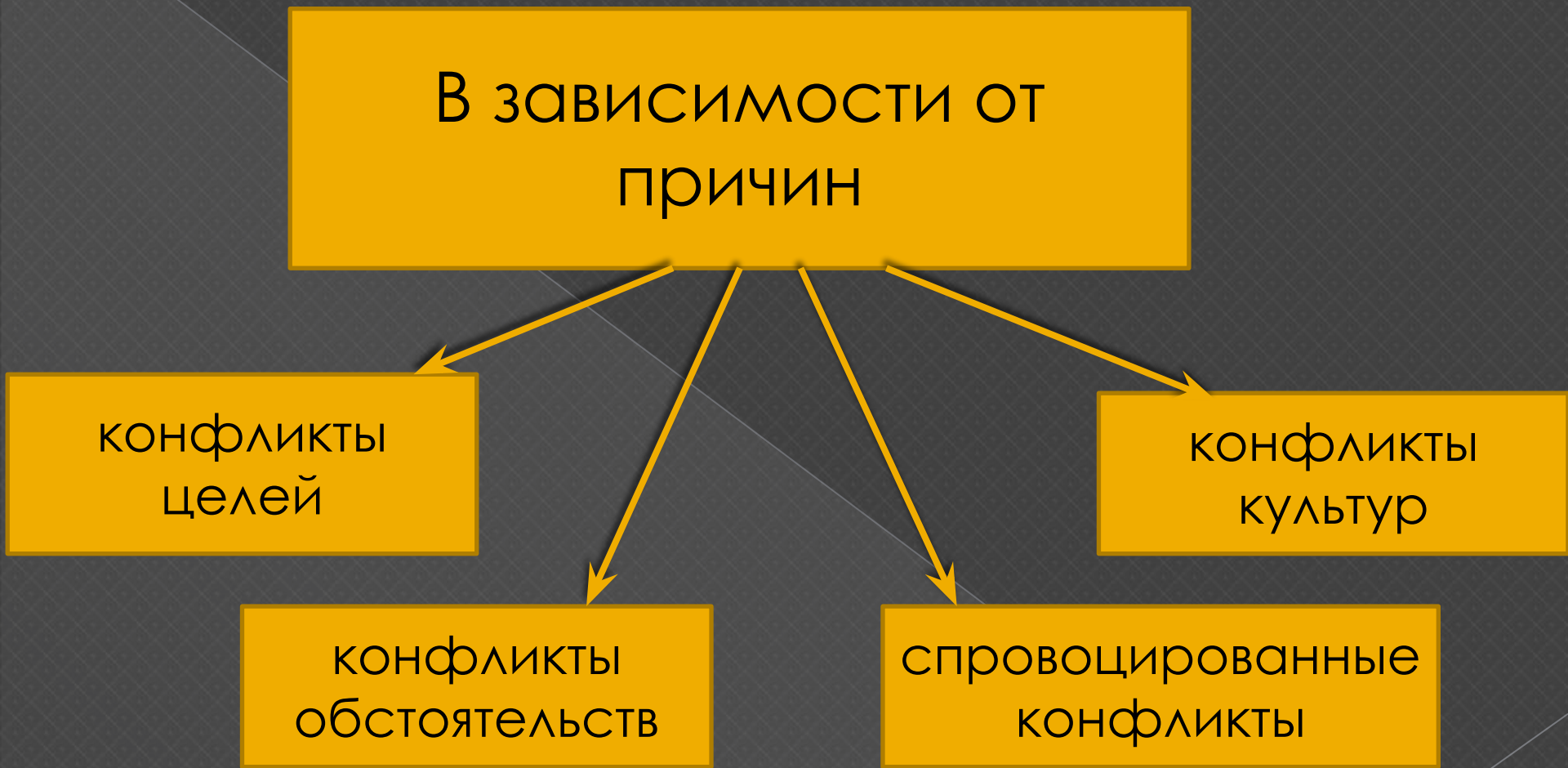
В зависимости от причин

конфликты
целей

конфликты
обстоятельств

спровоцированные
конфликты

конфликты
культур



КОНФЛИКТЫ ЦЕЛЕЙ



**Предполагает, что у членов
организации и ее подразделений
имеются свои взгляды на цели
развития всей организации**

КОНФЛИКТЫ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ



Оказывают существенное влияние на ход работы, являются установленные взаимодействия с партнерами и коллегами, руководителями и подчиненными.

КОНФЛИКТЫ КУЛЬТУР



Культурные различия – это разные уровни образования и воспитания членов организации, а так же различия в системе их ценностей

Такие различия обнаруживаются, например, когда появляется новый сотрудник, чья система ценностей отличается от установившейся в рабочей группе или подразделении.

спровоцированные конфликты



К такого рода конфликтам относят прежде всего искажения, возникающие в коммуникационных связях, а также плохо сформулированное рабочее задание.

В зависимости от уровней
организационного взаимодействия

```
graph TD; A[В зависимости от уровней организационного взаимодействия] --> B[внутриличностные]; A --> C[между личностью и группой]; A --> D[внутриличностные]; A --> E[межгрупповые]; A --> F[внутриорганизационные];
```

внутриличностные

между личностью и
группой

внутриличностные

межгрупповые

внутриорганизационные

ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ



**Возникает в результате
несоответствия поставленных
перед работником задач
внутренним мотивам его
поведения.**

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ



**Возникает между работниками
фирмы либо на основе
несовместимости их целей и
намерений, либо на основе
культурных различии
(различии в ценностях,
знаниях, опыте).**

МЕЖДУ ЛИЧНОСТЬЮ И ГРУППОЙ



**К такому конфликту
приводит неприятие кем-
либо из членов рабочей
группы норм и правил
группы.**

межгрупповые



Развертывается либо между подразделениями фирмы, либо между группами работников фирмы на основе различии их членства в ней.

внутриорганизационные



**Могут происходить между
разными структурными
подразделениями фирмы.**

Стили поведения личности в конфликтной ситуации.



Стиль избегания

Реализуется тогда, когда мы не отстаиваем свои права, не сотрудничаем ни с кем для выработки решения проблемы или просто избегаем разрешений конфликта.



СТИЛЬ СОПЕРНИЧЕСТВА

Активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем.



стиль приспособления

Мы действуем совместно с другим человеком, не пытаюсь отстаивать собственные интересы.



СТИЛЬ СОТРУДНИЧЕСТВА

Активное участие в разрешении конфликта, и отстаивание своих интересов, но старание при этом сотрудничать с другим человеком.



СТИЛЬ КОМПРОМИССА

Мы немного уступаем в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое.



Причины конфликтов

Распределение ресурсов

Противоречия между функциями, входящими в круг должностных обязанностей работника, и тем, что он вынужден делать по требованию руководителя, также могут привести к конфликту

Устарелость организационной структуры, нечеткое разграничение прав и обязанностей

Различия в манере поведения и жизненном опыте

Неудовлетворительные коммуникации

Неблагоприятные условия работы

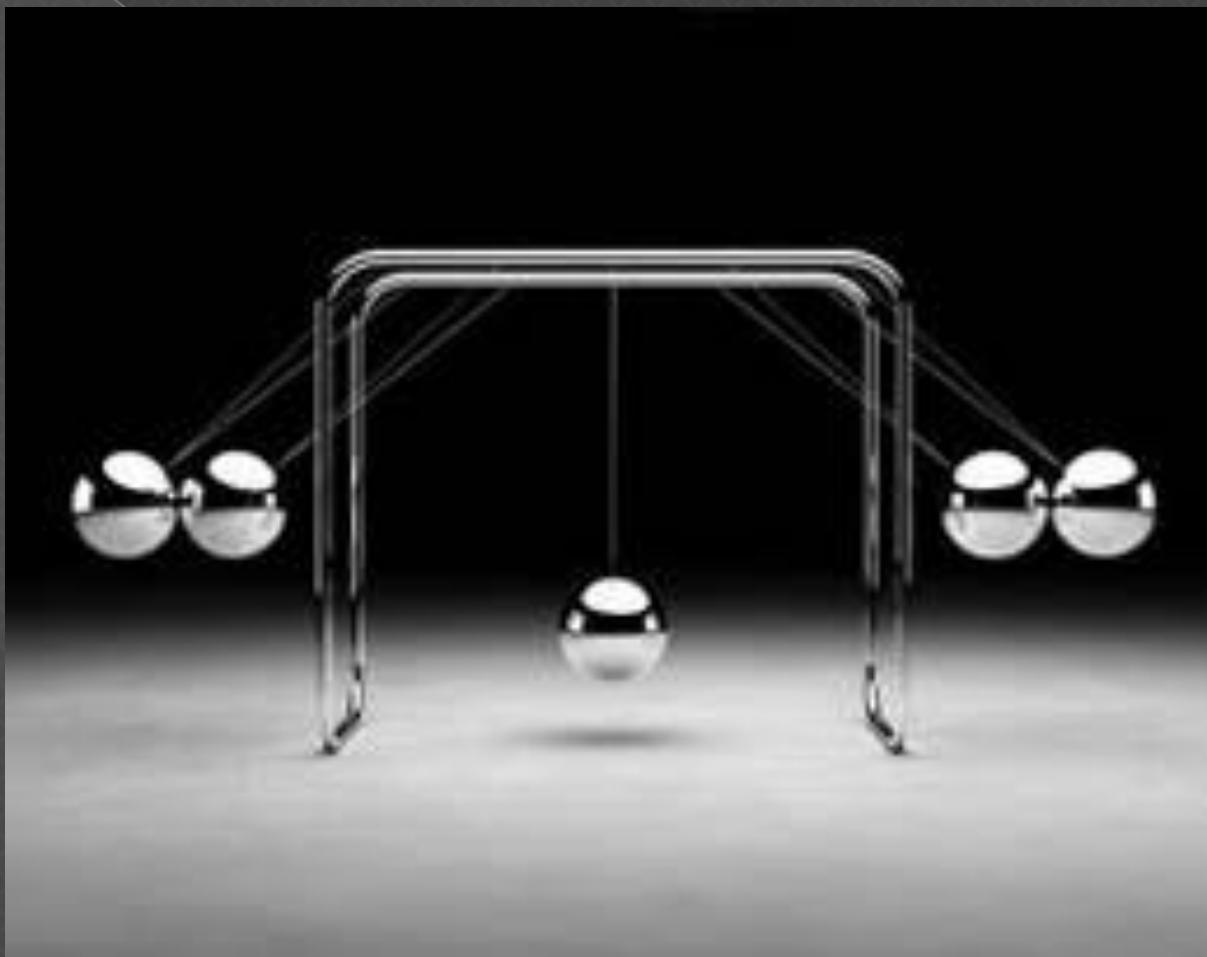
Недостаточный уровень профессиональной подготовки

Недостаточность благожелательного внимания со стороны менеджера

Необоснованное публичное порицание одних и незаслуженная(авансированная) похвала других сотрудников

Причины конфликтов, связанные с личностными особенностями руководителя

Управление конфликтом



фоновое предконфликтное состояние



развитие конфликта на интеллектуальном уровне



**открытое противоборство сторон,
характеризующееся бурными
эмоциональными реакциями**



**этап применения санкций, разрешение
конфликта**



**неустойчивое переходное состояние,
связанное с переживаниями по поводу
применения санкций**



устойчивое послеконфликтное состояние

Стадии конфликтных ситуаций





Управление стрессами



Стресс (от англ. stress — туго натянуть) — это состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействий



Стресс может оказывать на персонал как положительное, мобилизующее влияние, так и отрицательное(дистресс), вплоть до полной дезорганизации его деятельности

Факторы, вызывающие стресс

```
graph TD; A[Факторы, вызывающие стресс] --> B[Личностные]; A --> C[Организационные]; B --- D[1. Уход на пенсию]; B --- E[2. Свадьба(развод)]; B --- F[3. Привлечение по суду]; B --- G[4. Наказание (выговор)]; B --- H[5.Смерть близкого человека]; B --- I[6. Увольнение с работы]; B --- J[7. Переход на другую работу]; B --- K[8.Потеря вложенных в банк средств и т.д.]; C --- L[1. Перегрузка]; C --- M[2. Конфликт ролей]; C --- N[3. Неопределенность ролей]; C --- O[4. Неинтересная работа]; C --- P[5. Плохие условия работы]; C --- Q[6. Прочие факторы];
```

Личностные

1. Уход на пенсию
2. Свадьба(развод)
3. Привлечение по суду
4. Наказание (выговор)
- 5.Смерть близкого человека
6. Увольнение с работы
7. Переход на другую работу
- 8.Потеря вложенных в банк средств и т.д.

Организационные

1. Перегрузка
2. Конфликт ролей
3. Неопределенность ролей
4. Неинтересная работа
5. Плохие условия работы
6. Прочие факторы

Чтобы управлять людьми, при этом достигая высокой производительности труда и низкого уровня стресса, менеджеру необходимо



объективно оценивать способности, потребности и склонности работников и пытаться выбрать для них соответствующий объем и тип работы

разрешать работникам отказываться от выполнения какого-либо задания, когда у них есть для этого достаточные основания. Если нужно, чтобы они выполнили именно данное задание, объясните, почему это нужно, и установите приоритеты в их работе

четко определять конкретные параметры полномочий, ответственности и производственных требований, применять двустороннюю коммуникацию

использовать стиль лидерства, соответствующий данной ситуации

обеспечивать надлежащее вознаграждение за эффективную работу

выступать в роли наставника по отношению к подчиненным, развивать их способности и обсуждать с ними сложные вопросы