



АО «Медицинский Университет Астана»
Кафедра общественного здравоохранения

Управление конфликтами и стрессами

Выполнила: 356-группа

Ергалиева А.

Проверила: Байкубенов Ш. Б.

План:

1. Понятие, содержание и природа конфликтов в организациях.
 2. Типы конфликтов.
 3. Причины и поводы конфликтов в коллективах.
 4. Методы разрешения конфликтов.
 5. Понятие, природа и причина стрессов.
 6. Пути предотвращения и снятия стрессов в организациях.
-

Конфликт

(от лат. *conflictus* — столкновение)

- столкновение противоречивых или несовместимых сил
 - противоречие, возникающее между людьми или коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласия между двумя или более сторонами
-

МОДЕЛЬ (ПРИРОДА) КОНФЛИКТА



Функциональные последствия конфликта

1. инициирование изменений, обновления, прогресса
 2. артикуляция, четкая формулировка и выражение интересов, предание гласности реальных позиций сторон по проблеме
 3. мобилизация внимания, интереса и ресурсов для решения проблем \Rightarrow экономия рабочего времени и средств организации
 4. формирование у участников конфликта чувства сопричастности к принятому решению, что облегчает его реализацию
-

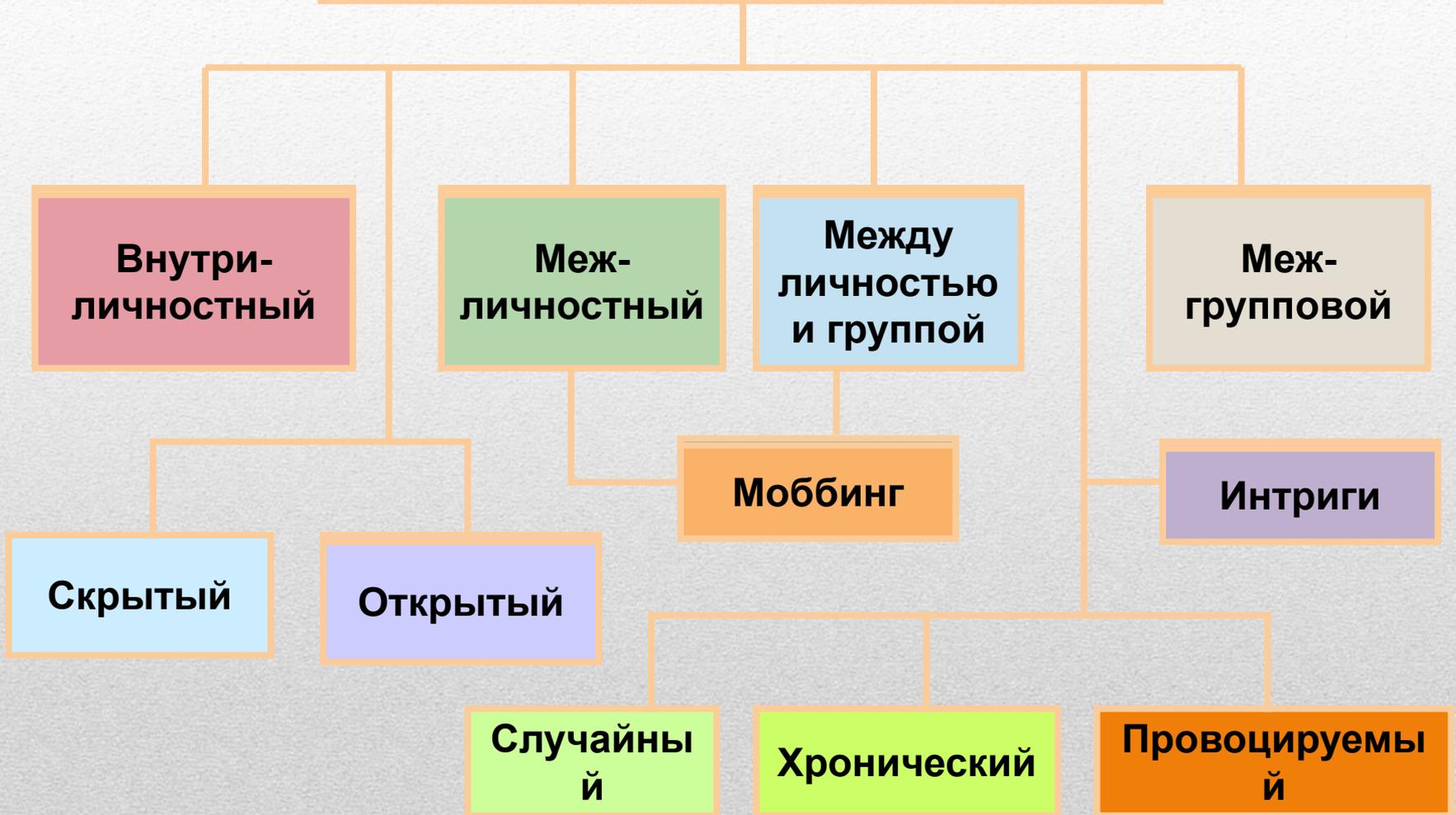
5. стимулирование более продуманных и обоснованных действий для того, чтобы доказать свою правоту
 6. побуждение участников к взаимодействию и выработке новых, более эффективных решений, устраняющих саму проблему или её значимость
 7. развитие у участников конфликта способностей к сотрудничеству в будущем
 8. разрядка психологической напряженности в отношениях между людьми, более четкое выяснение их интересов и позиций
-

9. преодоление традиций группового мышления, конформизма, "синдрома покорности" и развитие свободомыслия, индивидуальности работника
 10. вовлечение пассивной части сотрудников в решение организационных проблем
 11. выявление неформальных групп, их лидеров и более мелких группировок
 12. выработка у участников конфликта умений и навыков относительно безболезненного решения возникающих в будущем проблем
 13. усиление групповой сплоченности в случае возникновения межгрупповых конфликтов
-

Дисфункциональные последствия конфликта

1. неудовлетворенность, плохое состояние духа, рост текучести кадров и снижение производительности
 2. меньшая степень сотрудничества в будущем
 3. сильная преданность своей группе и больше непродуктивной конкуренции с другими группами организации
 4. представление о другой стороне как о "враге"; представление о своих целях как о "+", а о целях другой стороны как об "-"
 5. сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами
 6. увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения
 7. смещение акцента: придание большего значения "победе" в конфликте, чем решению реальной проблемы
-

ТИПЫ КОНФЛИКТОВ



Типы конфликтов

По количеству и уровню участников:

- внутриличностный
- межличностный
- между личностью и группой
- межгрупповой

По ранговым различиям:

- горизонтальный (равные по рангу участники) + линейно-функциональный
- конфликт вертикальный (ниже стоящие и выше стоящие) + конфликт между целым и частью

Типы конфликтов

По количеству причин:
однофакторные
многофакторные
кумулятивные

По временным параметрам:
единичные, периодические,
частые
скоротечные, длительные
(затяжные)

По отношению к целям организации:
с позитивной направленностью
с позитивно-негативной направленностью
с негативной направленностью

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и работников

Устарелость оргструктуры, нечеткое разграничение прав и обязанностей

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

Действия руководителя при разрешении конфликта

Изучение причин возникновения конфликта



Ограничение числа участников конфликта



Анализ конфликта



Разрешение конфликта

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Способы преодоления (разрешения) конфликтов

Педагогические

- беседа
- просьба
- убеждение
- разъяснение требований к работе
- разъяснение неправомερных действий конфликтующих
- другие меры воспитательного аспекта

Административные

- силовое разрешение конфликта — подавление интересов конфликтующих, перевод на другую работу, различные варианты разъединения конфликтующих
- разрешение конфликта по приговору — решение комиссии, приказ руководителя организации, решение суда

Структурные методы управления конфликтами

1. разъяснение требований к работе
 2. координационные и интеграционные механизмы (управленческая иерархия)
 3. общеорганизационные комплексные цели, их разработка и реализация
 4. система вознаграждений, санкций и наказаний
-

Персональные методы управления конфликтами

1. использование власти, позитивных и негативных санкций, поощрения и наказания
 2. изменение конфликтной мотивации сотрудников, влияя на их потребности и интересы административными методами
 3. убеждение участников конфликта
 4. изменение состава участников конфликта (перемещение, увольнение, побуждение к добровольному уходу)
 5. вхождение руководителя в конфликт в качестве эксперта и/или арбитра и поиск согласия с помощью переговоров и компромиссов (экспертный метод)
-

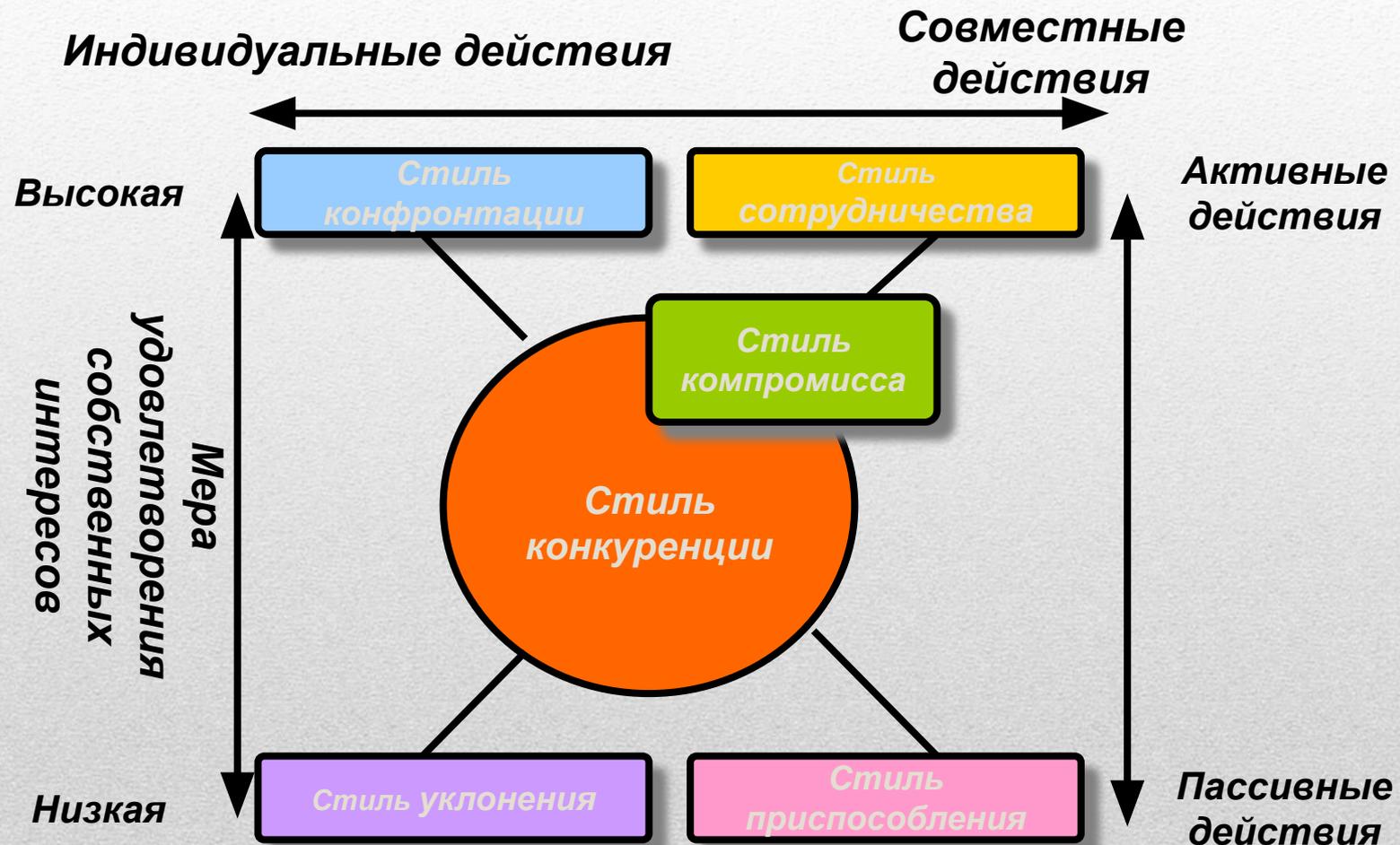
Межличностные стили управления конфликтами

1. уклонение
 2. сглаживание
 3. принуждение
 4. компромисс
 5. решение
проблемы/сотрудничество
-

Стратегия поведения менеджеров при разрешении межличностных конфликтов



Сетка «Стили поведения в конфликте» Кеннета У. Томаса и Ральфа Х. Килменна



Этапы развития конфликта



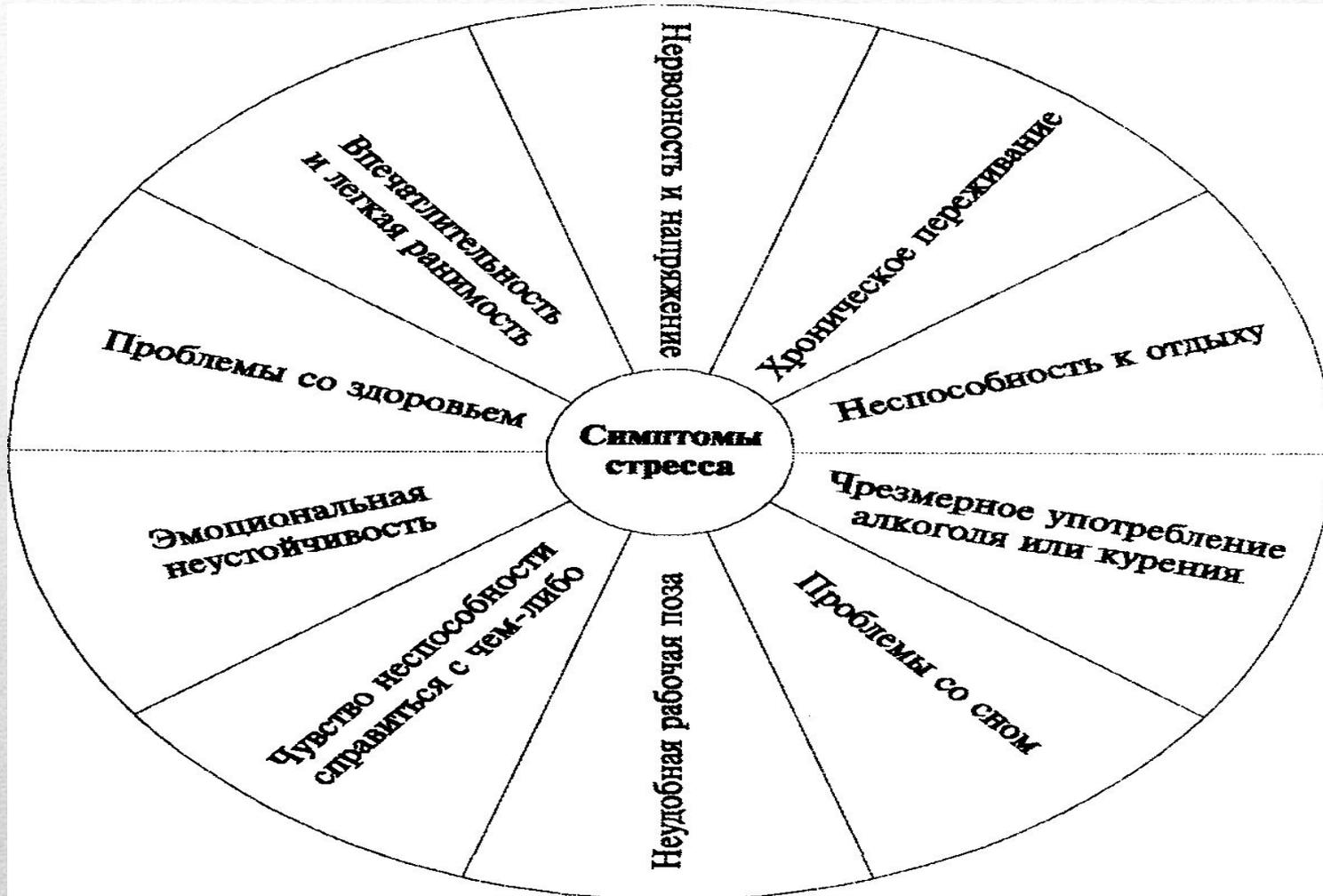
Стресс

(англ. *stress* - «туго натянуть») –
состояние напряжения,
возникающее у человека
под влиянием сильного воздействия

Модель стрессовой реакции



Типичные симптомы стресса



Основные причины стресса

Факторы, вызывающие стресс

Организационные

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

Личностные

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

Пути предотвращения и снятия стрессов в организациях

1. оценивать способности, потребности и склонности своих работников, пытаться выбрать для них соответствующий объем и вид работы
 2. разрешать работникам отказываться от выполнения задания, если у них есть для этого достаточные основания (если нужно, чтобы они выполнили именно это задание, надо объяснить им, почему оно имеет такое важное значение, и установить приоритеты в их работе)
 3. четко описывать полномочия, зоны ответственности и производственных ожиданий, использовать двустороннюю коммуникацию
 4. использовать стиль лидерства, соответствующий требованиям ситуации
 5. обеспечивать надлежащее вознаграждение за эффективную работу
 6. выступать в роли наставника по отношению к подчиненным, развивать их способности и обсуждать с ними сложные вопросы
-