

МЕНЕДЖМЕНТ

«Управление конфликтами и стрессами»

Батурин Владимир Юрьевич, к.э.н.,
преподаватель

Управление конфликтами и стрессами

Самое общее определение конфликта (от лат. *conflictus* — столкновение) — столкновение противоречивых или несовместимых сил.

Более полное определение — 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.



Типы конфликтов

Существуют четыре основных типа конфликтов: внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт возникает тогда, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования

Межличностный конфликт - самый распространенный тип конфликтов. Чаще всего это борьба руководителя за ограниченные ресурсы, рабочую силу, финансы и т.п.

Конфликт между личностью и группой. В производственных группах устанавливаются определенные нормы поведения, и случается так, что ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности. В этом случае возникает конфликт.

Межгрупповой конфликт. Как известно, организации состоят из множества как формальных, так и неформальных групп. Даже в самых лучших организациях между ними могут возникнуть конфликты.

Конфликты классифицируют еще и по степени проявления: скрытый и открытый.

Причины конфликтов

Каждый конфликт имеет свою причину (источник) возникновения.

Причины, порождающие конфликты, можно сгруппировать.

- Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и личностей
- Устарелость организационной структуры, 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
- Недостаточная благожелательность внимания со стороны менеджера
- Психологический феномен

Методы разрешения конфликтов

- Изучение причин возникновения конфликта
- Ограничение числа участников конфликта
- Анализ конфликта
- Разрешение конфликта

Если в процессе анализа конфликта руководитель не может разобраться в его природе и источнике, он может привлечь для этого компетентных лиц (экспертов). Мнение экспертов часто бывает более убедительно, чем мнение непосредственного руководителя.



Стресс и его причины

- **Стресс** - это состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействий.
- **Стресс** – это неспецифическая защитная реакция организма в ответ на неблагоприятные изменения окружающей среды.

Причины стресса:

1. патологические наследственные факторы;
2. особенности личности;
3. возраст (юношеский, поздний);
4. особые периоды жизни (беременность, послеродовой период, климактерическое состояние);
5. тяжелые телесные заболевания;
6. негативные потрясения;
7. стихийные бедствия, катастрофы;
8. неспособность или потеря доверительного общения со своим близким окружением;
9. низкий уровень или отсутствие социальной поддержки;
10. физические и эмоциональные перегрузки на работе.

Методы борьбы со стрессом

- 1) Выделите для себя главные жизненные цели и сосредоточьте свои усилия на их достижении;
- 2) Не пренебрегайте общением;
- 3) Пытайтесь устранить источник стресса;
- 4) Обсуждайте с близкими свои проблемы;
- 5) Научитесь слушать. Никогда не будьте уверены, что вы сразу понимаете мысли, которые хочет высказать собеседник;
- 6) Если стресс вызван дефицитом времени, подумайте, как вам более рационально организовать свою жизнь;
- 7) Почаще слушайте музыку, которая улучшает ваше настроение. Музыка – это тоже психотерапия;
- 8) Регулярные физические упражнения улучшат ваше здоровье, а чем лучше у вас здоровье, тем легче бороться со стрессом.

