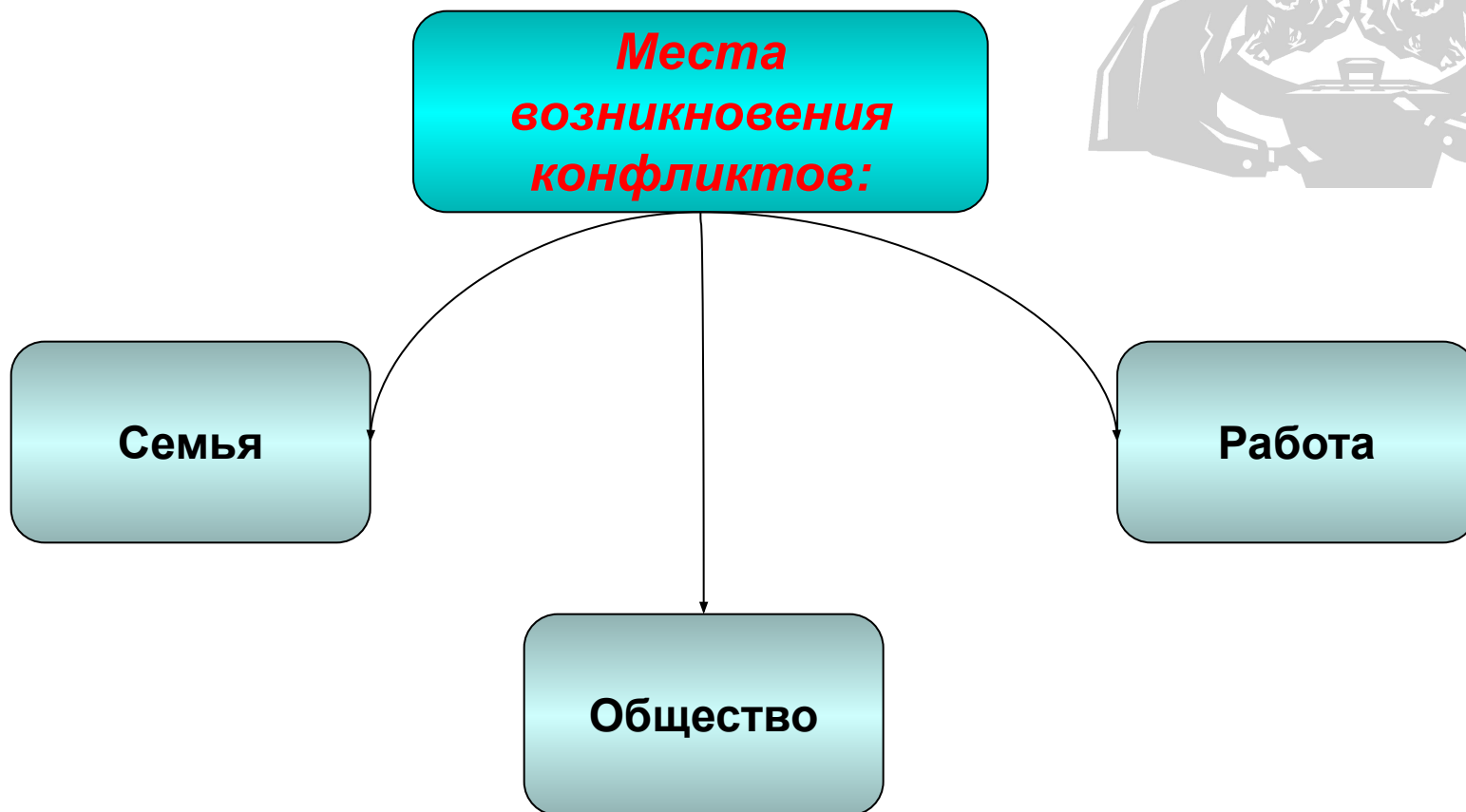


**Конфликт. Управление
конфликтными ситуациями.
Стрессы.**

Мы сталкиваемся с конфликтами:



Конфликт – это возникшее в сфере общения резкое несоответствие между ожиданиями и конкретными действиями других.

Конфликт - отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Конфликт - это противоборство, столкновение взглядов, интересов, позиций в социальной и личной жизни.

Типы конфликтов

```
graph TD; A[Типы конфликтов] --> B[По причинам:]; A --> C[По участникам:]; A --> D[По степени открытости:]; A --> E[По последствиям:]; B --> B1[– конфликт целей]; B --> B2[– конфликт во взглядах]; B --> B3[– чувственный конфликт]; C --> C1[– внутриличностный]; C --> C2[– межличностный]; C --> C3[– внутригрупповой]; C --> C4[– межгрупповой]; C --> C5[– внутриорганизационный]; D --> D1[– открытый]; D --> D2[– скрытый]; E --> E1[– функциональный]; E --> E2[– дисфункциональный];
```

По причинам:

- конфликт целей
- конфликт во взглядах
- чувственный конфликт

По участникам:

- внутриличностный
- межличностный
- внутригрупповой
- межгрупповой
- внутриорганизационный

По степени открытости:

- открытый
- скрытый

По последствиям:

- функциональный
- дисфункциональный

Конфликт целей – участвующие в ситуации стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем.

Конфликт во взглядах – участвующие стороны расходятся в идеях и мыслях по решаемой проблеме.

Чувственный конфликт – проявляется в ситуациях, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их взаимоотношений.

Внутриличностный конфликт – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

Межличностный конфликт — это противоречие между интересами двух личностей с применением некорректных форм борьбы.

Конфликт между личностью и группой — это несовпадение интересов индивидуума и рабочей группы, в которую он включен или с которой он вынужден сотрудничать.

Межгрупповой конфликт — это противоречие интересов отдельных групп.

Открытые конфликты – чаще всего
проявляются на деловой почве.

Скрытые конфликты – первопричина –
человеческие отношения, основаны на
чувствах и взаимоотношениях людей.

Функциональные конфликты – имеют положительные последствия:

- Обсуждаемые проблемы решаются способами, наиболее приемлемыми для всех сторон, а персонал чувствует свою причастность к решению проблем;
- Сводятся к минимуму трудности в реализации решений – враждебность, несправедливость, необходимость поступать против воли;
- В будущем стороны скорее будут расположены к сотрудничеству, нежели к противостоянию;
- Уменьшается возможность проявления группового мышления и синдрома покорности;
- Улучшается качество принятия решений, выявляются разные точки зрения, через конфликт члены группы могут проработать возможные проблемы ещё до их проявления.

Дисфункциональный конфликт – имеет отрицательные последствия:

- Неудовлетворённость, плохой моральный климат, увеличение текучести кадров, снижение производительности;
- Возникновение сильной преданности работников своей группе и представления о другой стороне как о «враге», уменьшение сотрудничества в будущем, сворачивание взаимодействия и общения конфликтующих сторон;
- Придание большого значения победе над «врагом», чем решению реальной проблемы.

Внешние причины конфликтов

- недостатки социально-экономического и бытового характера (негативные эмоции, вызываемые плохой работой транспорта, массового питания и др.);
- сбои в организации технологического процесса (нечеткие указания руководителя, неритмичность получения информации и т.п.);
- ослабление контроля исполнения (за одно и тоже нарушение работника в первый раз прощают, а во второй, неожиданно для него, наказывают);
- новости дня (всевозможные споры и эмоциональная форма их развития);
- плохая организация выдачи заработной платы и др

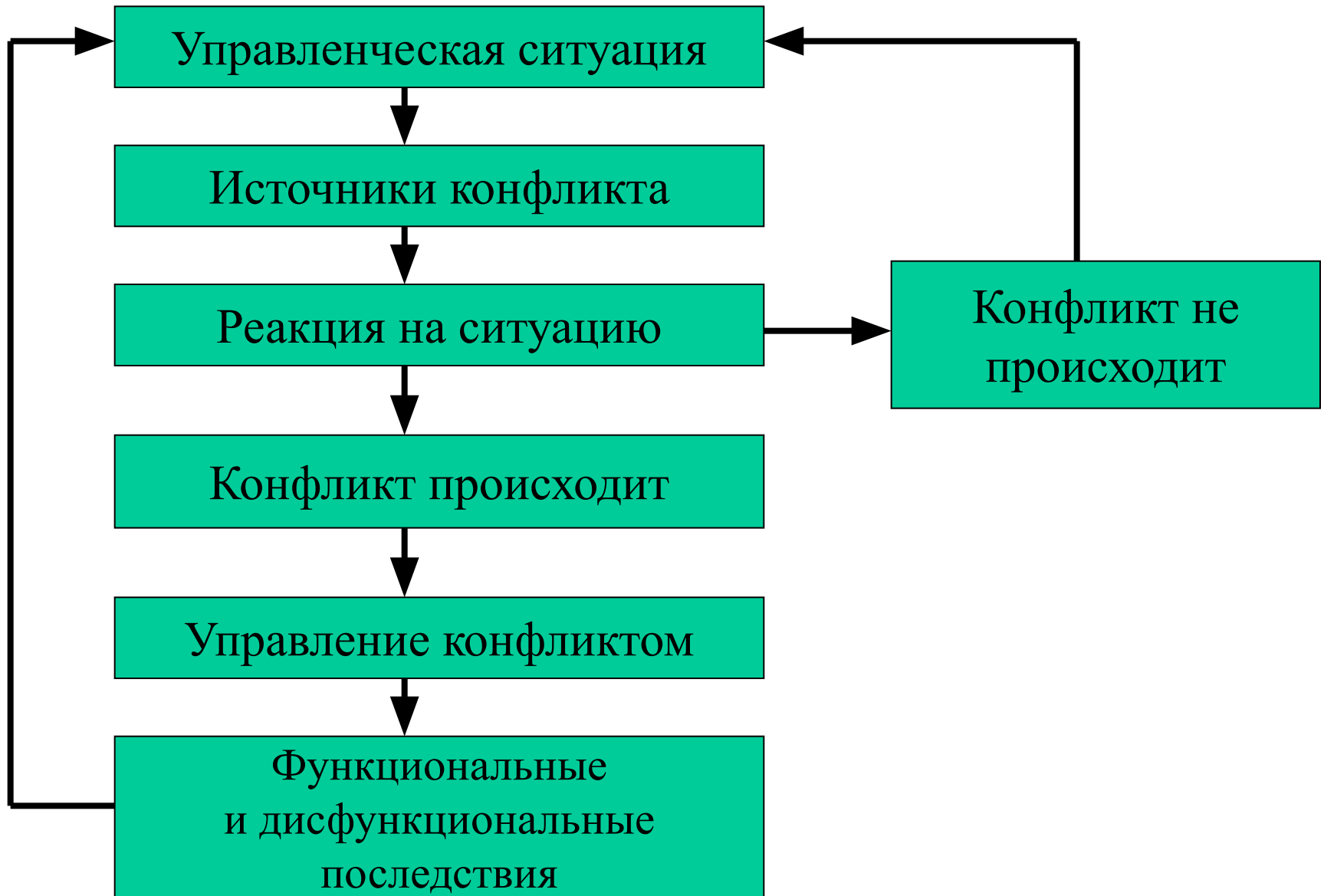
Внутренние причины конфликтов

- внутригрупповая несовместимость в виде антипатии, отчужденности и т.п.;
- ослабление взаимного контроля внутри группы, когда невыполнение тех или иных функций вначале не замечается, что приводит к их повторению, потом следует эмоциональный взрыв возмущения, который обычно перерастает в конфликт;
- личные особенности членов группы.

Функциональные причины - связаны с разным подходом к решению задач управления:

- распределение ограниченных ресурсов, когда всем дать нельзя и надо выбрать одного получателя;
- взаимозависимость задач, т.е. наличие последовательности операций, которую нельзя нарушить;
- различие в целях деятельности формальных групп;
- различие в ценностных ориентациях;
- неудовлетворительные коммуникации.

Модель конфликта как процесса



Способы управления конфликтом

```
graph TD; A[Способы управления конфликтом] --> B[Структурные]; A --> C[Межличностные]; B --> B1[Разъяснение требований к работе]; B --> B2[Система вознаграждений]; B --> B3[Координация и объединительные механизмы]; B --> B4[Установление общефирменных комплексных целей]; C --> C1[Уклонение]; C --> C2[Сглаживание]; C --> C3[Компромисс]; C --> C4[Принуждение]; C --> C5[Решение проблемы];
```

Структурные

Разъяснение
требований
к работе

Система
вознаграждений

Координация
и объедини-
тельные
механизмы

Установление
общефирменных
комплексных
целей

Межличностные

Уклонение

Сглаживание

Компромисс

Принуждение

Решение
проблемы

Стресс –разнообразные состояния человека, возникающие в ответ на экстремальные воздействия факторов внутренней и внешней среды - стрессоров.

Источники стрессов в окружающей среде

