

Тема:

Конфлікти і стреси як об'єкт управління

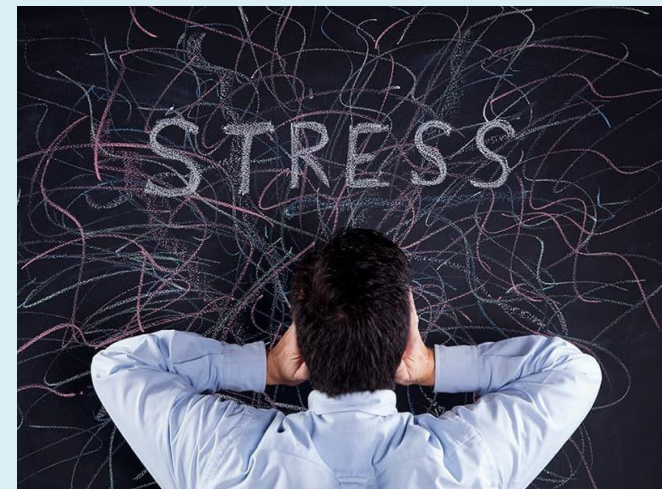
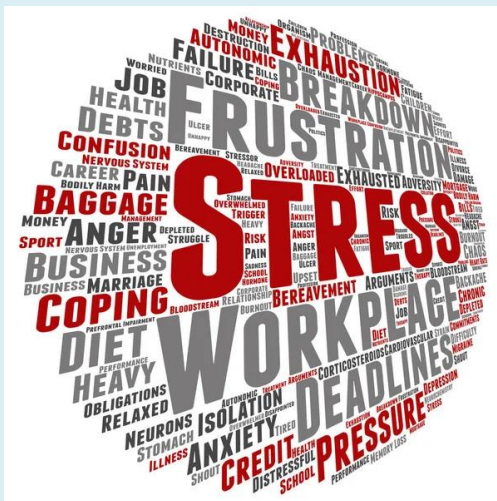


План

1. Суть поняття «стрес». Стреси як об'єкт управлінської діяльності
2. Конфлікти як об'єкт керівництва



Стрес (англ. *stress* - напруга) - це явище, яке викликається великими або малими обсягами робіт, необхідністю зживатися один з одним, конфліктом ролей, їх невизначеністю, сумом, безцільністю існування, відсутністю важливої справи, фізичними, психологічними та іншими причинами



Причини стресу

Причина	Характеристика
Політичні чинники	Нестабільність політична, економічна, соціальна
Соціально-економічні чинники	Рівень життя, заробітна плата, місце і роль в суспільстві і т. ін.
Організаційні чинники	Пов'язані з роботою: страх припустити помилку, не виконати роботу, втратити роботу, втратити власне “я”, втратити авторитет і т. ін.
Особисті чинники	Особисте життя людини: хвороби, втрата близької людини, розлучення, проблеми в сім'ї і т. ін.

Чинники, що формують стрес

Чинники, що формують стрес	Сила впливу чинників на формування стресу, бали
1	2
Смерть чоловіка чи дружини	100
Розлучення	73
Роз'їзд подружжя (без оформлення розлучення)	65
Ув'язнення	63
Смерть близького члена сім'ї	63
Травма чи хвороба	53
Одруження	50
Звільнення з роботи	47
Примирення подружжя	45
Вихід на пенсію	45
Зміни в стані здоров'я членів сім'ї	44
Вагітність	40
Сексуальні проблеми	39
Поява нового члена сім'ї	39
Реорганізація на роботі	39
Зміна фінансового стану	38
Смерть близького друга	37

Чинники, що формують стрес

Зміна професійного спрямування	36
Конфліктні стосунки з коханою людиною	35
Наявність боргу чи надання у борг	31
Зміна посади	29
Син чи дочка залишають дім	29
Проблеми з родичами чоловіка чи дружини	29
Видатне особисте досягнення	28
Втрата роботи чи нова робота	26
Початок чи закінчення навчання	26
Зміна умов життя	25
Відмова від певних індивідуальних звичок	24
Проблеми з керівництвом	23
Зміна умов чи часу роботи	20
Зміна місця проживання	20
Зміна місця навчання	20
Зміна звичного дозвілля чи відпустки	19
Зміна соціальної активності	18
Зміна звичок, пов'язаних зі сном	16
Зміна звичного харчування	15
Відпустка	13
Свято (Різдво, Новий рік тощо)	12
Незначне порушення	11

**Які ж найпоширеніші
причини появи стресу
у співробітників?**



Надмірна завантаженість

Якщо у людини немає часу відпочити та розслабитися, попити чаю або поговорити з колегою, вона буде відчувати себе пригнічено.



Стрес народжується від перенавантаження роботою, яка «висить на шиї, немов невидимий камінь», що тягне співробітника у вир зневіри

Кілька працевлаштувань

Брак грошових коштів змушує людину думати про додаткові джерела заробітку.



Одна з причин стресу в менеджменті – це наявність у працівника другої роботи. Думка про проблеми, які невідступно переслідує людину щодня, лякає і вганяє в депресію

Несприятлива атмосфера в колективі

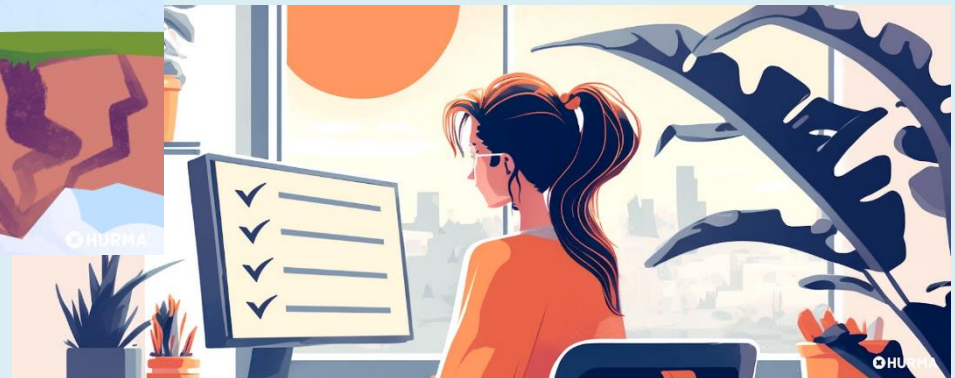
Співробітники повинні перебувати в дружніх відносинах, інакше їх спільна діяльність буде під питанням



Люди, які не можуть знайти спільну мову, будуть постійно конфліктувати та руйнувати здорову атмосферу в колективі

Відсутність розвитку і кар'єрного росту

Людина повинна бути впевнена у своєму майбутньому. Якщо у неї навіть в перспективі немає шансу піднятися по кар'єрних сходах, вона не буде працювати в повну силу і не стане прагнути до виконання поставлених перед нею завдань



Стрес-менеджмент – це комплекс методик, які дозволяють, завдяки певному набору дій, налагодити хороші, довгострокові відносини в колективі



Атмосфера в колективі.

Створення сприятливих відносин між співробітниками та керівництвом. Завдяки доброзичливій атмосфері, підтримці та взаємовиручці, люди будуть працювати ефективніше, а значить, продуктивніше



Розподіл відповідальності.

Людина повинна розуміти область своєї компетенції і не боятися брати відповідальність за свої дії. Якщо співробітник добре «підкований» у своїй спеціалізації, у нього не буде проблем з відповідальністю



Знання обов'язків.

Кожен співробітник повинен добре знати своє завдання і міг вчасно його виконати.

Якщо людині дати розпливчасте доручення, то чекати хорошого результату не варто



Рівний поділ праці.

Кожен співробітник повинен знати, що він робить і що він за це отримає. Нікому не хочеться робити зайву роботу. Тому потрібно розумно і справедливо розподіляти обов'язки між членами колективу.



Менеджер з кадрів, приймаючи на роботу людину, повинен звертати увагу не тільки на здібності та компетентність майбутнього співробітника, але і на його **вміння справлятися зі стресом**



**Як можна
класифікувати людей
(співробітників)?**



Стресостійкі. Люди, які добре справляються зі стресом, можуть працювати на відповідальних посадах. У них не виникатиме проблем з тим, що вони побояться взяти відповідальність або ж не зможуть врегулювати якийсь скандал.

Піддаються стресу. Людина, яка не завжди може побороти свої емоції, погано підходить на роль керівника. Але ось на роль рядового співробітника її взяти можна. Якщо працівник не буде постійно піддаватися стресу, він зможе добре справлятися зі своїми обов'язками.



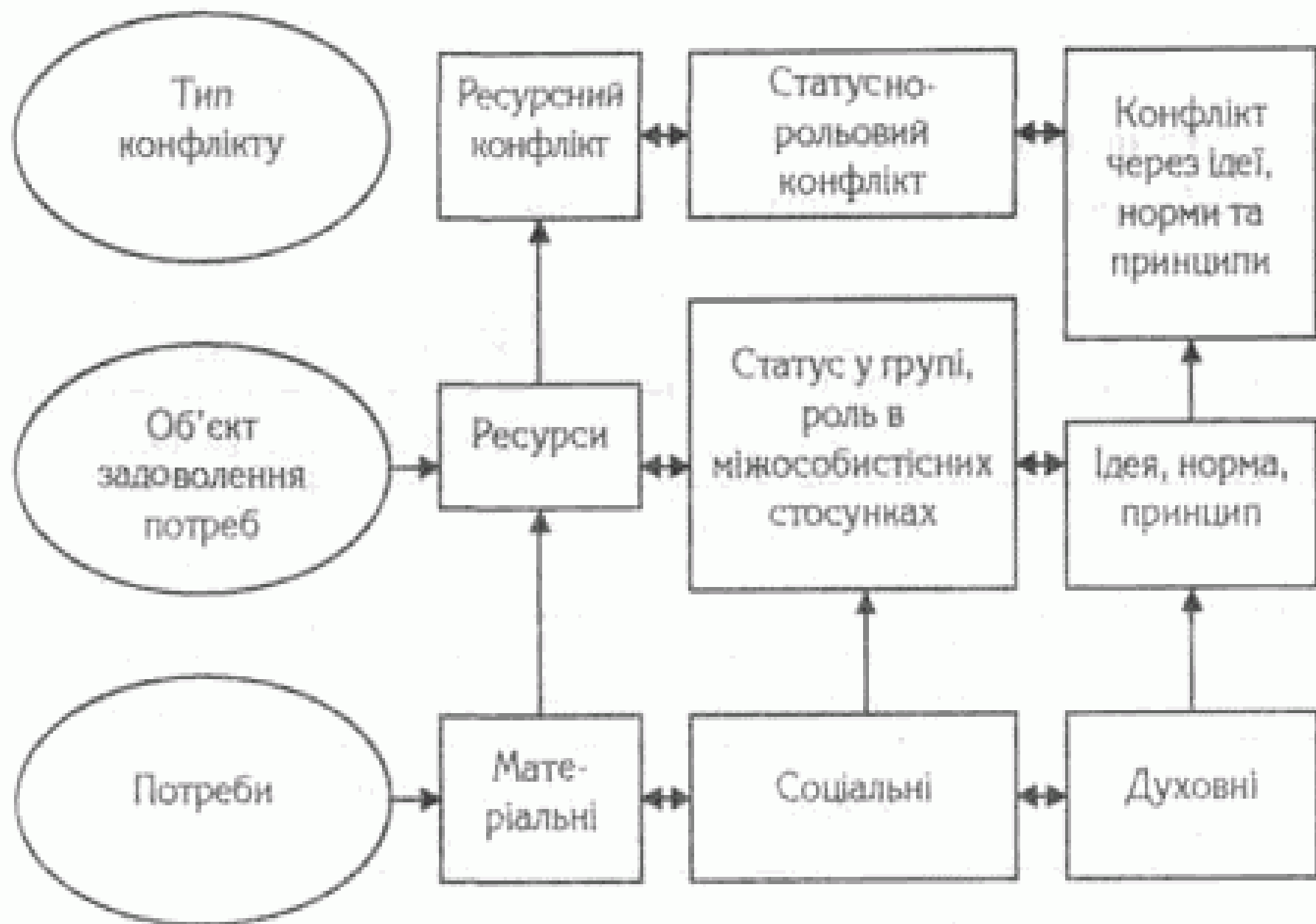
Не стресостійкі. Люди, які не вміють управляти своїми емоціями, не підходять для роботи в дружньому колективі.

Зчасту будуть демонструвати свій характер з будь-якого приводу, тому таких персон краще уникати.



Конфлікт (лат. *conflictus* - зіткнення, незгода) - це відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами, зіткнення протилежних сторін, сил, які можуть бути конкретними особами або групами працівників, а також внутрішній дискомфорт однієї особи





Види конфліктів

Залежно від кількості учасників:

*внутрішньоособистісні,
міжособистісні,
міжгрупові,
між особистістю і групою*

Залежно від природи виникнення:

*політичні,
соціальні,
економічні,
організаційні*

Залежно від рівня вираженості конфліктного протистояння:

*відкриті,
закриті*

Залежно від потреб, через які виник конфлікт:

*інтересів,
поглядів
(когнікативні)*

Залежно від спрямованості впливу:

*вертикальні,
горизонтальні*

Залежно від способу вирішення:

*насильницькі,
ненасильницькі*

Залежно від наявності об'єкта конфлікту:

*безоб'єктні,
об'єктні*

Залежно від можливих функцій конфлікту:

*функціональний,
дисфункціональний*

Ранг 0

- індивід у суперечці із самим собою, коли він тільки приймає рішення

Ранг 1

- індивід, що виступає від власного імені і переслідує в конфлікті власні інтереси

Ранг 2

- група, що складається з окремих індивідів і переслідує в конфліктній взаємодії з іншими опонентами якусь групову мету

Ранг 3

- структура, що складається з безпосередньо взаємодіючих одна з одною груп

Функції конфліктів

Позитивні	Негативні
Зняття напруги між конфліктуючими сторонами.	Великі емоційні і матеріальні витрати на участь в конфлікті.
Одержання повної інформації про опонента.	Уявлення про переможних, як про ворогів.
Вища згуртованість колективу при зовнішній небезпеці.	Погіршення соціально-психологічного клімату в колективі, підвищення плинності кадрів, зниження дисципліни.
Стимулювання до змін і розвитку.	Надмірне захоплення конфліктом чим основаною роботою.
Зняття синдрому покірливості у підлеглих.	Зменшення ступеню співробітництва між частиною співробітників.
Діагностика можливостей опонентів.	Складне встановлення ділових відносин.

Наслідки	Вирішений чи ні	Відчуття учасників
Ігнорування (вихід від вирішення проблем)	Не вирішений, проблема залишилась	Відчуття незадоволення, образи, гіркоти
Деструктивний (силовий)	Не вирішено, продовжено новий конфлікт; вирішено на користь сильного, не враховані права і інтереси сторони, що потерпіла	Відчуття незадоволення, злості, образи. Переможець: задоволення, переваги, злорадність. Потерпілий: гіркота, образа, сором
Конструктивний (компроміс, угода)	Мирне вирішення	Задоволеність, радість...

Способи управління конфліктами:

- *структурні та міжособові*

До арсеналу структурних методів належать:

- роз'яснення вимог до змісту
- принцип використання ієрархії при вирішенні конфліктних ситуацій
- підпорядкування цілей підрозділів загальноорганізаційним цілям
- вплив на поведінку через систему винагород



Міжособові способи вирішення конфліктів:

- Ухилення
- Згладжування
- Примус
- Компроміс
- Вирішення конфлікту



Виникнення конфліктної ситуації

Інцидент (привід) характеризує активізацію дії однієї зі сторін, що зачіпає, нехай навіть ненавмисно, інтереси іншої сторони. Як інцидент можуть виступати і дії третьої сторони. Наприклад: висловлювання колеги, коли у вас відбулася складна розмова з керівництвом

Суперечності інтересів і потреб



Потенціал напруженості



Суб'єкт конфлікту



Конфліктна ситуація



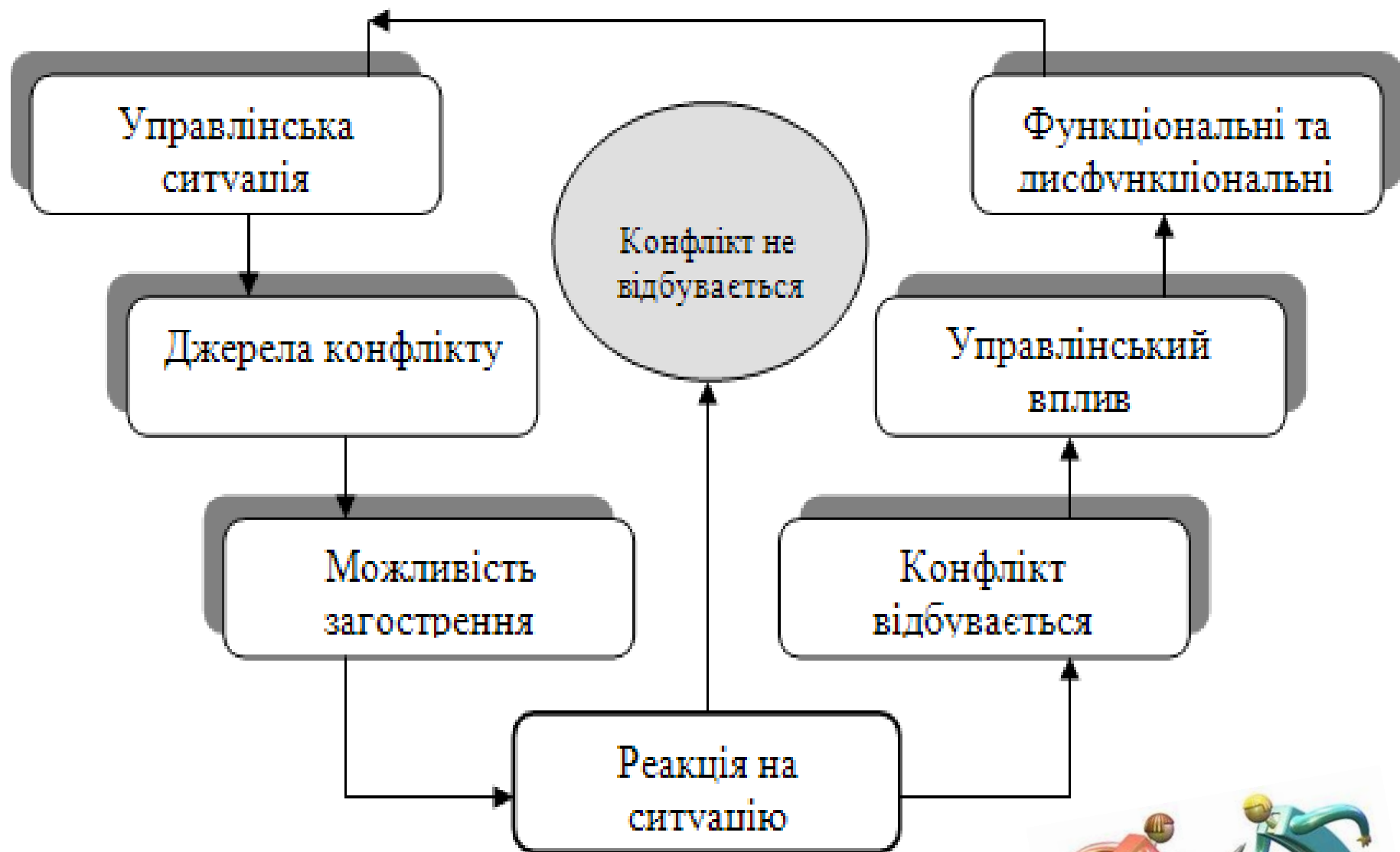
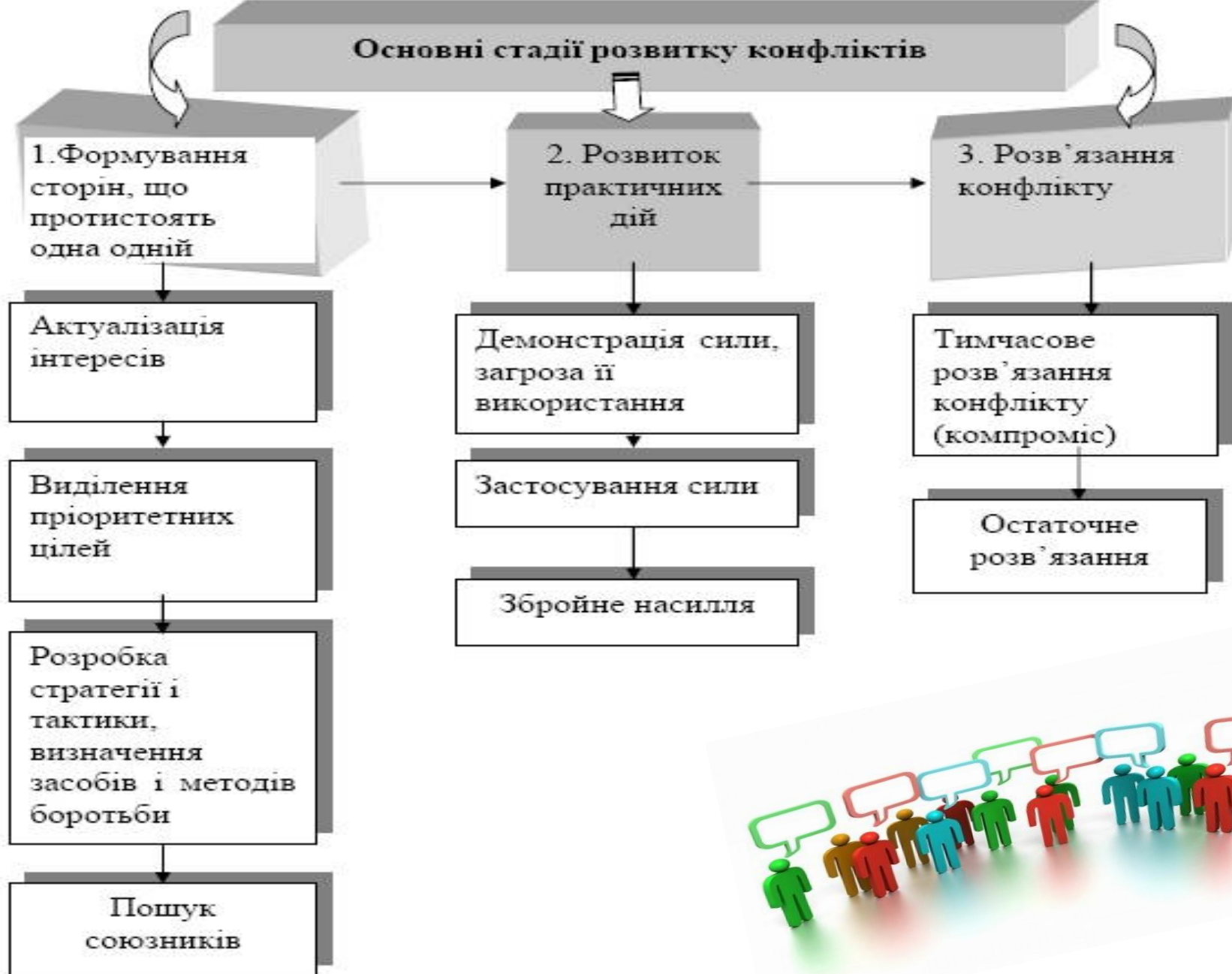


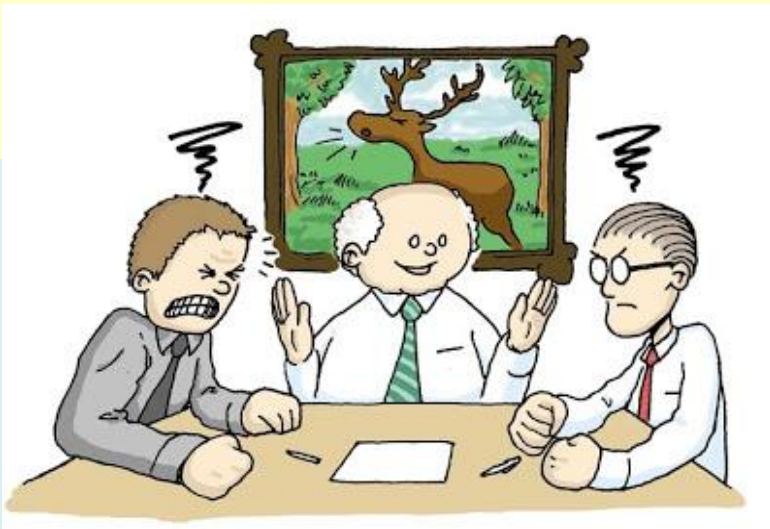
Рис.3. Модель конфліктної ситуації



Основні стадії розвитку конфліктів



- **До об'єктивних** складових відносять учасників, об'єкт і предмет конфлікту, проблему, інцидент, умови його протікання (соціально-психологічне середовище).
- **Суб'єктивними** (психологічними) складовими конфлікту вважають мотиви, потреби, цілі, позиції, інтереси й цінності його учасників.

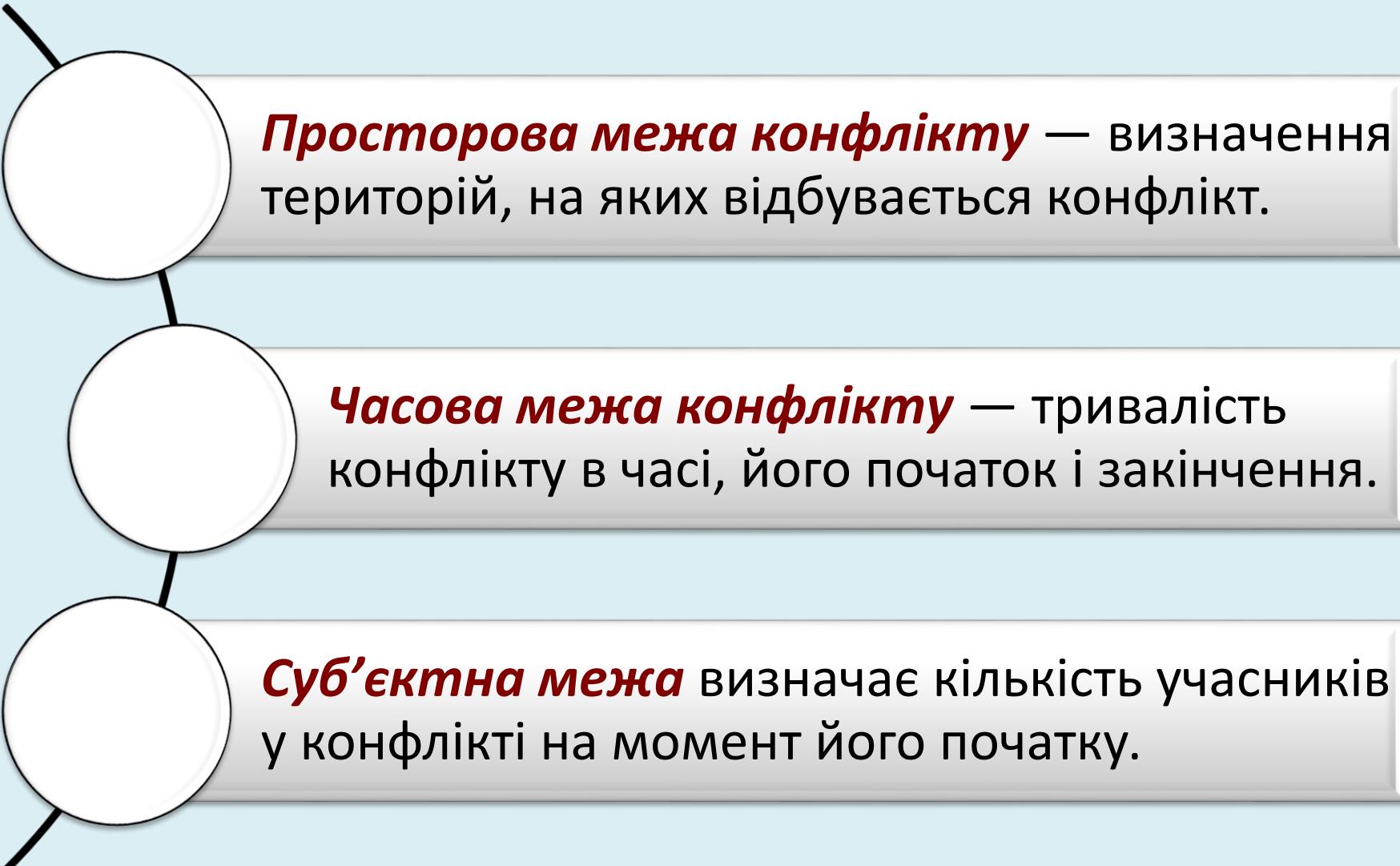


Основні учасники конфліктів:

- **опонент** (учасник конфлікту, що вважає свої проблеми невирішеними);
- **супротивник** (опонент, що намагається реалізувати свої інтереси за рахунок нейтралізації інтересів іншого);
- **агресор** (супротивник, що виявляє агресивність);
- **ворог** (супротивник, інтерес якого полягає в знищенні протилежної сторони).



Виділяють три аспекти визначення меж конфлікту:



Просторова межа конфлікту — визначення територій, на яких відбувається конфлікт.

Часова межа конфлікту — тривалість конфлікту в часі, його початок і закінчення.

Суб'єктна межа визначає кількість учасників у конфлікті на момент його початку.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!

