|  |
| --- |
| Управление конфликтами и стрессами. |

1. Управление конфликтами.
2. Управление стрессами.

***1.*** ***Конфликт*** – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, обусловленное наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т.п

*Реалистические конфликты* – вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон разделение между ними каких – либо преимуществ и направлены на достижения какого-либо результата.

*Нереалистические конфликты* – имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т.е, основное конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения результатов, а самоцелью.

Основные типы конфликтов:

1. Внутри личностный.
2. Межличностный.
3. Конфликт между личностью и группой.
4. Межгрупповой конфликт.
5. Социальный конфликт.

Динамика развития конфликта:

* Возникновение конфликтной ситуации.
* Осознание конфликтной ситуации.
* Конфликтное поведение.
* Развертывание конфликта или его решение.

Основные причины конфликтов:

* Распределение ресурсов.
* Взаимозависимость задач.
* Различие в целях.
* Различие в способах достижения целей.
* Неудовлетворительные коммуникации.
* Различия в психологически особенностях.

Пути предотвращения конфликтов:

1. Не удовлетворять конфликтогенов, т.е. не говорить и не делать того что может обидеть собеседника.
2. Не отвечать конфликтогеном на чужой конфликтоген.
3. Проявлять эмпатию к собеседнику, понять его состояние.
4. Делать как можно больше благожелательных обращений к собеседнику.

Для предотвращения возникновения конфликтов руководителю – необходимо:

* Четко формировать требования.
* Использовать конфликтующий механизм.
* Устанавливать общие цели.
* Использовать систему поощрений.
* Учитывать индивидуальные особенности работников.

***2.*** ***Стресс*** – неспецифическая приспособительная реакция организма на воздействие экстремального фактора. Эта реакция проявляется в срочном мобилизации защитных сил организма для того, чтобы правильно отреагировать на непосредственную трудность.

*Физический стресс* – вызывает физические воздействия: препятствия, сильные звуки, интенсивное освещение, повышенная температура воздуха и т.д.

*Психологический процесс* – экстремальность ситуации задается отношением человека к создавшемуся положению и оценкой его сложности: неожиданное изменение задания, дефицит времени и т.д.

***Реакция на стресс может быть 2-х видов:***

* *Тормозная реакция* – заторможенность двигательной активности, трудность восприятия, неспособность выполнить простые действия, человек как бы замирает, пассивно пережидая.
* *Импульсивная реакция* – максимум активности, многословности, хватается за разные дела сразу, мысли скачут, возбуждение сменяется агрессией.

***Причины возникновения стресса.***

* Недостаточность средств выполнения деятельности.
* Сомнительность достижения желаемого результата.

Признаки стресса:

Вспотевшие ладони, частое сердцебиение, прошибает пот, сводит желудок, пересыхает во рту, перехватывает дыхание, лицо краснеет или бледнеет, зрачки расширяются, возрастает кровяное давление, мышцы напряжены.

Физиологические механизмы стресса.

1. В коре головного мозга формируется стойкий очаг возбуждения т.н доминант, которая подчиняет себе всю деятельность организма, поступки и помыслы человека.
2. Развивается особая цепкая реакция; возбуждается гипоталамус, который заставляет гипофиз выделять адренокортитронные гормоны. Под их влиянием надпочечники выделяют адреналин и др. гормоны стресса.
3. Т.к. стрессовая ситуация сохраняет свою активность в коре головного мозга вновь и вновь поступают импульсы, поддерживающие активность доминанты.

***Для управления стрессами руководителю следует:***

1. Проводить работу по формированию у сотрудников навыков поведения в усложненных условиях.
2. Формировать у подчиненных навыки регуляции и управления собственным состоянием такие как:

* Ликвидация доминанта стресса или создание конкурирующей.
* Нейтрализация гормона стресса (интенсивная мышечная нагрузка).
* Снижение значимости несбывшихся желаний или поиск путей для его реализации.
* Аутотренинг и др.

1. Чутко реагировать на психологическое состояние работников своевременно оказывать помощь в решении проблемы.

Для преодоления беспокойства примерно на 90% следует:

1. Точно описать волнующую ситуацию.
2. Определить причину.
3. Записать возможные действия, которые можно предпринять.
4. Принятие решения.
5. Немедленно выполнить решение, не беспокоясь о результатах.

**ЗАДАНИЕ для самостоятельной работы:**

**Задача 1**

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

**Задача 2**

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

**Задача 3**

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.