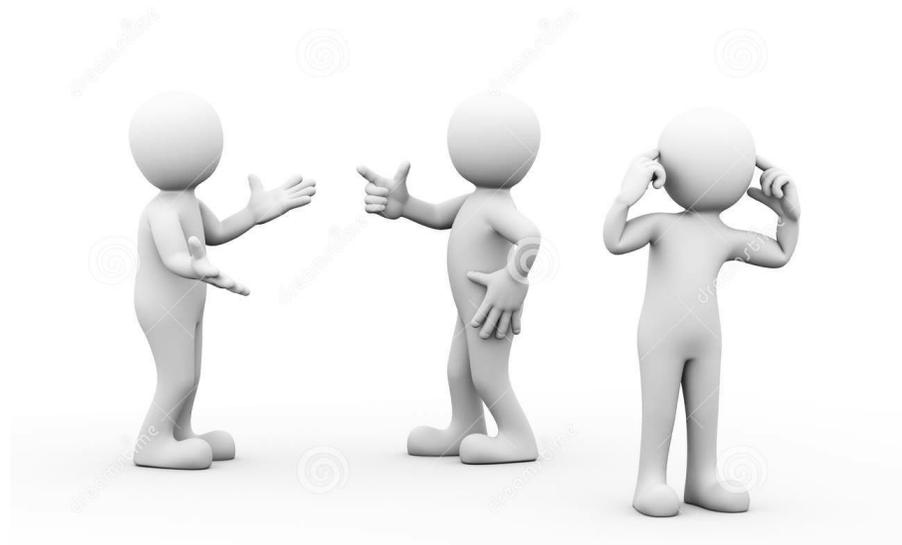


# Управление конфликтами



# Структура модуля

1. Природа и причины конфликтов
2. Классификация конфликтов и методы их разрешения
3. Причины и симптомы стрессовых ситуаций
4. Влияние стрессов на деятельность организации
5. Методы борьбы со стрессом

- **Конфликт** – это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами лиц.

## Причины конфликта

- Эмоциональный конфликт
- Конфликт целей
- Конфликт взглядов

## Функции конфликта

- Интеграция персонала
- Сигнализация об очагах напряженности
- Трансформация деловых отношений
- Информация об организации и персонале

- **Конфликтоген** – слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту

Недостаток  
информации

Навязывание  
собеседнику  
недоступного стиля  
речи

Недостаток/избыто  
к внимания

Потребность в  
общении и  
потребность уйти  
от общения

# Стадии протекания конфликта

- Стадия потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей;
- Стадия перехода потенциального конфликта в реальный;
- Стадия конфликтных действий;
- Стадия снятия или разрешения конфликта.

# Классификац ия конфликтов

- Внутриличные
- конфликты
- Межличностные конфликты
- Конфликт между личностью и группой
- Межгрупповые конфликты

# Типы конфликтны х личностей

Демонстративный

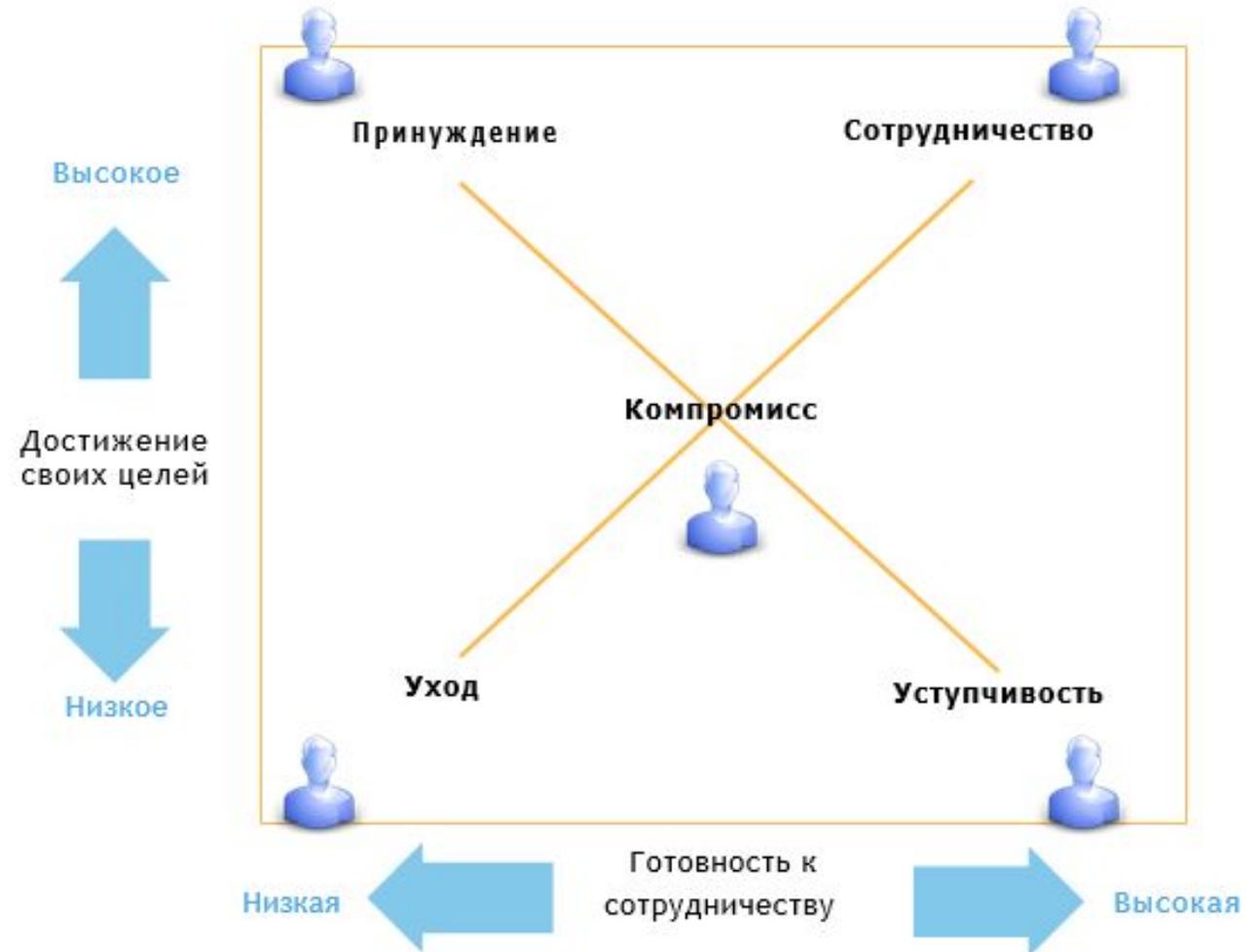
Ригидный

Неуправляемый

Сверхточный

Бесконфликтный

# Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу



# Алгоритм решения конфликто в

Оцените конфликтную ситуацию.  
Проанализируйте позиции сторон и  
определите желаемый результат.

Найдите варианты решения  
проблемы.

Проанализируйте все решения и  
выберите оптимальное.

Сформируйте план действий и  
приступайте к его реализации.

# Противостояние манипуляции

• Манипуляция- преднамеренное противостояние или скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.

- Агрессор
- Жертва
- Спаситель



# Правила бесконфликтного общения

- Не употребляйте слова-конфликтогены.
- Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
- Проявляйте эмпатию к собеседнику.
- Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Бизнес- это практически постоянный стресс с перерывом на сон. Очень важно для себя выбрать ту стратегию, к которой лежит душа, потому что каждая эффективна по-своему и в определенных обстоятельствах.

М. Воробьев

# **Понятие стресса. Его причины и способы выхода из стресса.**

# Основные симптомы стресса

Усталость

бессонница

головные боли

настроения

сконцентрироваться

поведения

продуктивности

попытки похудеть

интерактивности

результатов

поведение

забывчивость

# Типы стрессов и способы выхода из них

- **Стресс обстоятельств.** Этот тип стресса периодически переживает каждый из нас - например, во время напряженной ситуации на работе, сдачи экзаменов.

От таких стрессов мы только выигрываем, поскольку они заряжают нас энергией и вдохновляют, что помогает нам развиваться и действовать.

В большинстве случаев такой стресс можно контролировать. Если вы ведете размеренный образ жизни, то во время такого стресса за свое здоровье можете не опасаться.

# Типы стрессов и способы выхода из них

- **Повышенный стресс.** От такого стресса мы страдаем. Важно ограничить негативное внешнее воздействие, чтобы не навредить нашему физическому и психическому здоровью.

Натуральные лечебные средства особенно полезны для снятия или предотвращения такого стресса. Натуральные средства эффективны только в сочетании со здоровым образом жизни.

# Типы стрессов и способы выхода из них

- **Повышенный стресс.** От такого стресса мы страдаем. Важно ограничить негативное внешнее воздействие, чтобы не навредить нашему физическому и психическому здоровью.

Натуральные лечебные средства особенно полезны для снятия или предотвращения такого стресса. Натуральные средства эффективны только в сочетании со здоровым образом жизни.

# Стресс влечет за собой

- снижение производительности и качества труда;
- некорректные управленческие решения;
- замену сотрудников;
- прогулы;
- ухудшение имиджа компании.
- 40% текучести кадров происходит из-за стресса;
- 60-80% несчастных случаев на работе вызваны стрессом;
- 60% прогулов происходят по вине стрессов.

# Методы выхода из стресса

---



**глубокое  
дыхание**



**релаксация**



**смена  
деятельности  
(физическая –  
психическая)**



**общение**



**отдых**



**сон и здоровый  
образ жизни**

**Спасибо за  
внимание**