содержание

ВВЕДЕНИЕ

1. ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

1.1 Причины возникновения конфликта

1.2 Виды конфликтов

1.3 Стадии развития конфликта

2. теоретический подход изучения стресса

2.1 Причины возникновения стресса

2.2 Фазы возникновения стресса

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

# ВВЕДЕНИЕ

Основной движущей силой любой организации являются люди, которые составляют коллектив. Трудовой коллектив представляет собой формальную общность людей, объединенных совместной деятельностью для достижения определенных целей (производство продукции, научные исследования, предоставление различного рода услуг). Совокупность объектных условий, в которых оказываются люди в процессе совместной деятельности, предопределяет и ограничивает способы их взаимодействия. Количество потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении, также оказывается ограниченным сложившимися обстоятельствами. В этой связи в коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия по широкому кругу вопросов. Сами по себе эти разногласия и противоречия могут выступать в качестве положительного фактора движения творческой мысли. Однако, становясь острыми, они могут препятствовать успешной совместной работе и вести к конфликтам. При этом люди находящиеся в той или иной степени в конфликтной ситуации могут испытывать стрессовую нагрузку, которая рано или поздно может оказывать негативное воздействие на психическое и физическое состояние организма человека.

Помимо возникновения конфликтных ситуаций в коллективе у каждого работника, будь то начальник или подчинённый, может возникнуть стрессовое состояние, которое может оказать негативное воздействие на организм человека.

У современного человека стресс происходит больше всего из-за перегрузок на работе, когда он старается сделать все дела как можно лучше, но потом силы иссякают и он вопреки стараниям работает все хуже и хуже.

Целью данной работы является изучение обстоятельства возникновения конфликтов и стрессов, а также определить основные пути решения проблем стрессовых и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе.

Исходя из поставленной цели, были выделены следующие задачи:

* рассмотреть суть возникновения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе;
* рассмотреть природу возникновения стресса;
* рассмотрение способов управления стрессовыми и конфликтными ситуациями в организации.

# 1. ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

Конфликт представляет собой довольно сложное психологическое явление, успешность изучения которого во многом зависит от эффективности применения различных теоретических и методологических разработок.

Большинство людей не любят конфликты и, отчасти, побаиваются их. Это вызвано тем, что человек, который никогда не задумывался о сущности и природе конфликтов считает, что конфликты портят отношения между людьми, вредят делу, мешают жить, вызывают напряженность, рассогласованность действий, стрессы. Однако жить бесконфликтно невозможно. Это подтверждается тем, что:

* конфликт является нормальным явлением существования социума;
* конфликты происходят повсюду, где существуют люди;
* конфликты происходят в определенных условиях и протекают определенным образом.

Существует много подходов к пониманию конфликта. Обобщив, можно отметить, что конфликтные ситуации развиваются в результате:

* различий интересов участников социума;
* противоречий, столкновений интересов, проявляющихся в нормах поведения (поведенческий аспект);
* противоречий и столкновений позиций в социуме;
* отсутствия согласованных позиций в социуме;
* возникновения противоречий и угроз удовлетворения базовых потребностей человека как члена социума. При этом конфликт возникает с ростом состояния неопределенности их удовлетворения.

в понимании конфликта является выделение ключевых понятий - противоречие и интерес. Однако не все противоречия приводят к конфликту, а лишь те, которые:

* заставляют человека (или группу) осознавать противоположность интересов, которые вызывают противоречия;
* определяют некий уровень соответствующей конфликту мотивации и поведения.

Таким образом, конфликт представляет собой систему социально - психологического взаимодействия между людьми или группами людей в виде столкновения, противоборства, содержание которого определяется противоречиями, противоположными интересами, угрозами удовлетворения их актуальных потребностей и компонентами иррационального поведения.

любому человеку и особенно специалисту в сфере управления деятельностью других людей в социуме необходимо знать ответы на следующие вопросы:

* Что такое конфликт?
* почему возникает и как развивается конфликт?
* кто участвует в конфликте?
* как реализуется поведение и взаимодействие людей в конфликте при столкновении их представлений и суждений?
* каковы результаты и истинные цели конфликта?

Существуют негативные и позитивные феномены, возникающие в организации в результате возникновения конфликта. К негативным проявлениям конфликта относят:

* неадекватное, социально неоправданное восприятие конфликтующими сторонами друг друга, а также непонимание их коренных интересов;
* снижение активности сотрудничества конфликтующих сторон во время конфликта и после него;
* ухудшение социально-психологического климата в конфликтной группе, снижение производительности труда, увольнение части работников в целях разрешения конфликта;
* создаются виртуальные, мнимые проблемы в отношениях и взаимодействии конфликтующих сторон, формируется дух конфронтации и противоборства в ущерб эффективному решению реальных проблем и преодолению разногласий; - возрастают материальные, эмоциональные, системные затраты процесса достижения результатов и целей деятельности организации.

К положительным эффектам при существовании конфликта можно отнести:

* стимулирование системы к изменению и развитию, инновационным преобразованиям и усовершенствованиям;
* конфликт способствует лучшей структурированности группы, возрастанию степени ее сплоченности и организованности;
* определяет активную информационную и коммуникативную функцию, так как противоборствующие стороны стремятся лучше узнать друг друга;
* стимулирование предприимчивости и творчества конфликтующих сторон, развитие их личности, чувства ответственности, индивидуальной значимости;
* усиливает групповую динамику, мониторинг ролевого поведения и систему внутригрупповой управляемости;
* конфликт выполняет диагностическую функцию, показывая реальную картину отношений между членами группы.

Иногда, управленцу полезно спровоцировать управляемый конструктивный конфликт, чтобы прояснить обстановку и понять истинное состояние дел в группе, а также активизировать внутригрупповое взаимодействие и социальную дифференциацию.

# 

# 1.1 Причины возникновения конфликта

Причины, вызывающие конфликты, достаточно много и вызваны внешними и внутренними факторами

Основой любого конфликта являются противоречия, возникающие в организации, а механизм функционирования этих противоречий заключен в человеке, его психическом содержании, в личности.

К внутренним факторам конфликта относятся противоречия, возникающие и разрешающиеся на уровне психологической организации личности, в которую включены ее познавательные, эмоциональные и регулятивные компоненты.

К внешним элементам конфликта относится система противоречий, возникающая в процессе жизнедеятельности человека. Сюда можно отнести экономическую, производственную, правовую, политическую, нравственную и другие виды социальной среды.

Внешние и внутренние компоненты конфликта связаны между собой и накладывают свое содержание друг на друга. При этом механизм субъективного возникновения, развития, протекания и разрешения конфликта определяется внутренними компонентами конфликта - личностью конфликтанта. Личность является центральным звеном и механизмом конфликта.

Таким образом, необходимо отметить что:

* возникновение конфликтов определено существующими противоречиями;
* в зависимости от динамики, целей и результатов реализации конфликты могут быть конструктивными и деструктивными, а в зависимости от сферы возникновения противоречий - внутренними и внешними;
* конфликты необходимы объективно;
* функционирование конфликтов сопряжено с психикой человека, с его личностью;
* существует необходимость профессионального разрешения конфликтов в самых разнообразных сферах жизнедеятельности человека.

# 

# 1.2 Виды конфликтов

Системы управления охватывают, широкое многообразие объектов - от личности, до больших социальных групп. Во всех системах управления осуществляется процесс целенаправленного воздействия субъекта управления на объект в рамках определенной схемы управления. классифицировать разнообразные конфликты можно в зависимости от:

* уровня и специфики возникновения противоречий;
* по составу участников;
* формы протекания конфликта;
* способов его разрешения;
* степени интенсивности и силы реализации.

В зависимости от специфики возникновения противоречий, можно выделить экономические, политические, производственные конфликты.

По составу участников существуют внутриличностные, межличностные, групповые, конфликты в больших социальных группах, организационные (между подразделениями организаций).

Внутриличностный конфликт может принимать различные формы. Это конфликт в самой личности, при котором происходит столкновение субъективно значимых мотивов, интересов, ценностей, идеалов и других личностных образований. Одна из самых распространенных форм - ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы. Внутриличностный конфликт может возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Внутриличностный конфликт далеко не всегда виден окружающим. Часто человек не осознает его сам. Внутриличностный конфликт протекает в форме сложных переживаний человека, сопровождается состоянием страха, тревоги, депрессии, стресса. Формой защиты от внутриличностных конфликтов является невроз.

Межличностные конфликты наиболее распространены и охватывают практически все сферы человеческих отношений. Любой конфликт, в конечном счете, сводится к межличностному. Чаще всего это борьба за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, использования оборудования, вакантную должность.

Причины возникновения межличностного конфликта могут быть следующие:

* поведенческие факторы - предполагающие неадекватное поведение. Например, стремление к превосходству, агрессивность, эгоизм, грубость и другие виды поведения;
* факторы отношений - определяют конфликт и проявляются во взаимодействии сторон. В данном случае определяющую роль может играет важность отношений в понятиях ценностей, поведения, различия в образовательных, профессиональных отношениях и другие;
* информационные факторы - связаны с неприемлемостью информации для одной или всех сторон конфликта. Это может быть неточная, неполная информация, дезинформация, преждевременная или запоздалая информация;
* ценностные факторы - охватывают сферы личностных систем верований и поведения (предрассудки, предпочтения, приоритеты). Сюда также можно отнести групповые традиции, ценности, нормы; религиозные, культурные, региональные и политические ценности;
* структурные факторы. К ним относят возраст, закон, системы подотчетности, время, доходы, доступность (возможности).

Межличностные конфликты относятся к одному из самых тяжелых, разрушающих социально - психологический климат коллектива, видов конфликтов.

Существует также конфликт между личностью и группой. Он проявляется как противоречие ожиданиями или требованиями отдельной личности и, сложившимися в группе нормами поведения и труда. Этот конфликт возникает из-за неадекватности стиля руководства, уровня зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя и компетентности специалистов коллектива, из-за неприятия группой нравственного облика и характера руководителя.

# 

# 1.3 Стадии развития конфликта

Динамика конфликта представляет собой сложное социально - психологическое явление, которое отражается в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта. Течение конфликта подвержено изменению границ зоны разногласий, интенсивности, а также характеризуется различной направленностью. Все это определяет его динамику изменения, движения от момента формирования до завершения.

Динамика конфликта реализуется в нескольких этапах, отличающихся один от другого, по содержанию и очередности форм его протекания. Такие этапы в каждом конкретном конфликте имеют различную продолжительность, но последовательность их неизменна. Представить ее можно следующим образом:

* Этап предконфликтной ситуации. Характеризуется возникновением и развитием особых конфликтных отношений между субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.
* Этап инцидента. Происходит осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников конфликта. Осознание формирует значительное эмоциональное переживание им этого факта. На втором этапе могут проявляться критические, недоброжелательные высказывания, ограничение контактов, резкое изменение настроений и прочее.
* Этап развития конфликта. Участники переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба оппоненту. При этом фигуранты конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Одновременно, они могут не осознавать конечных целей конфликта, собственных интересов и до конца не понимать суть и предмет конфликта.
* Этап кульминации конфликта. Выражается пиковыми значениями и характером проявления. В кульминации конфликт достигает такого накала, что сторонам (хотя бы одной из них) становится, очевидно, что продолжать его больше невозможно. Кульминация приводит стороны к осознанию необходимости снизить активность противодействия и искать средства и пути решения конфликта в посреднических сферах. Кульминация - вариант острого конфликта. Часто конфликт не развивается до такой фазы и разрешается на предыдущей.
* Этап разрешения конфликта. На этой фазе конфликт завершается. Здесь необходимо рассмотреть два понятия:

а) цена конфликта.

ЦК=Э+Д+С, где

Э - затраты энергии, времени, и сил на конфликтную деятельность;

Д - ущерб, наносимый в ходе конфликта соперничающей стороной;

С - потери, связанные с ухудшением общей ситуации (например, развал организации, беспорядок, снижение престижа и так далее.);

б) цена выхода из конфликта.

ЦВК=У-П, где

У - утраты связанные с выходом из конфликта (статуса, перспектив, затраты на реорганизацию, поиск возможностей, уступки противоборствующей стороне и тому подобное.);

П - приобретения, которые дает выход (высвобождение сил, поля деятельности, ресурсов и прочее.).

* Этап постконфликтной ситуации. Конфликт почти всегда не проходит незаметно. Поэтому возникает необходимость ликвидировать или закрепить деструктивные, негативные или наоборот позитивные, конструктивные последствия, изменения в организации, группе или личности, такую ситуацию называют еще последействием конфликта.

конфликт стресс коллектив

# 2. теоретический подход изучения стресса

Множество конфликтов, сопровождающих нашу жизнь, приводит достаточно часто к дополнительным нервным нагрузкам на человека, к стрессовым ситуациям, к необходимости управлять стрессами.

Некоторые специалисты считают, что стресс – это то давление в мире, которое приводит к состоянию эмоционального дискомфорта. Другие полагают, что эмоциональный дискомфорт – это стресс, вызванный давлением или условиями, именуемыми стрессорами.

В целом стресс – явление, часто встречающееся. Незначительные стрессы неизбежны и безвредны. Однако чрезмерный стресс создает проблемы, как для личности, так и для организаций, сложности в выполнении поставленных задач.

Однако стресс – это не просто нервное напряжение. У человека самым распространенным стрессором, то есть фактором, вызывающим стресс, является эмоциональный раздражитель. Стрессы, переживаемые работниками, могут оказать разрушительное воздействие, как на них самих, так и на организацию в целом. Кадровые службы должны отслеживать уровень состояния работника, ведущего к стрессам, для того чтобы управлять трудовыми отношениями.

В обыденной жизни выделяют два вида стресса: эустресс и дистресс. Эустресс предполагает возникновение желательного, т.е. положительного эффекта, а дистресс – отрицательного. Обычно стресс связан с приятными и неприятными переживаниями. Приятное и неприятное эмоциональное возбуждение сопровождается возрастанием физиологического стресса.

Разновидностей стресса существует достаточно много, в обобщенном виде можно выделить:

* хронический стресс. Предполагает наличие постоянной (или существующей длительное время) значительной нагрузки на человека, в результате которой его психологическое или физиологическое состояние находится в повышенно напряженном состоянии (длительный поиск работы, постоянная спешка, выяснения отношений и прочее);
* острый стресс. В результате воздействия такого вида стресса теряется психологическая устойчивость у человека (конфликт с начальником, ссора с близкими людьми и прочее);
* физиологический стресс. Возникает при физической перегрузке организма (слишком высокая или низкая температура в рабочем помещении, сильные запахи, недостаточная освещенность, повышенный уровень шума и прочее);
* психологический стресс. Является следствием нарушения психологической устойчивости личности по целому ряду причин: задетое самолюбие, оскорбление, выполнение работы, не соответствующей квалификации и прочее. Кроме того, стресс может быть результатом психологической перегрузки личности: выполнение слишком большого объема работ, ответственность за качество сложной и продолжительной работы и так далее. Разновидностью психологического стресса является эмоциональный стресс, который проявляется в ситуациях угрозы, опасности, обиды;
* Информационный стресс возникает в ситуациях информационных перегрузок или информационного вакуума.

# 

# 2.1 Причины возникновения стресса

Перечень причин стрессов огромен. В качестве стрессогенов могут выступать и международные конфликты, и нестабильность политической обстановки в стране, и социально-экономические кризисы. Кроме этого причиной стресса могут стать: перегрузка работника на рабочем месте, недогруженность работника, конфликт ролей и другие факторы.

Факторы, которые влияют на возникновение стресса личности в организации, можно подразделить на организационные, внеорганизационные и личностные.

К организационным факторам можно отнести:

* недостаточная нагрузка сотрудника, при которой ему не предоставляется возможности продемонстрировать свою квалификацию в полной мере. Такая ситуация часто встречается, например, во многих отечественных организациях, перешедших на сокращенный режим работы или вынужденных сокращать объемы работ из-за неплатежей заказчиков;
* недостаточно ясное понимание работником своей роли и места в производственном процессе, коллективе. Такая ситуация обычно бывает вызвана отсутствием четко установленных прав и обязанностей специалиста, неясностью задания, отсутствием перспектив роста;

К внеорганизационным факторам относятся:

* отсутствие работы или длительный её поиск;
* конкуренция на рынке труда;
* кризисное состояние экономики страны в целом и региона в частности;
* семейные трудности.

Последствия воздействия стрессовых ситуаций очень разнообразны и во многом зависят от характера ситуации и индивидуальных особенностей подвергшихся стрессу сотрудников. Эти последствия могут быть следующими:

* субъективные, при которых у работников возникает чувства вины, повышенную тревожность, утомление, расстроенность;
* поведенческие - возникновение сплетен, повышенная опасность инцидентов;
* физиологические - ухудшение состояния здоровья сотрудников, возникновение у них коронарных заболеваний, колебанию артериального давления и прочее;
* организационные - рост текучести кадров, увеличение числа прогулов, рост неудовлетворенности сотрудников выполняемой работой.

# 2.2 Фазы возникновения стресса

Каждый, кто работает, ставит перед собой цели, но достигает совсем не того, чего хотел (а в бизнесе - это норма), кто общается и периодически испытывает какие-либо проблемы в общении, может проследить, как в процессе работы он проходит через три стадии стресса.

Если мы внимательно прислушаемся к себе в процессе работы, скажем, перед летним отпуском, то мы можем поймать себя на этой последней стадии стресса, к которой мы пришли, не сумев грамотно выстроить антистрессовую стратегию на более ранних стадиях. Мы ощущаем одышку, неадекватное мышечное напряжение, повышение кровяного давления, нарушение сна, раздражительность и прочие отрицательные симптомы.

Таким образом, определив антистрессовую стратегию, можно свести к минимуму негативное воздействие стресса.

# 

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проделанной работы мы выяснили, что конфликт представляет собой особый тип взаимодействия субъектов организации (оппонентов). Причём во время конфликта происходит столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которое люди пытаются разрешить с помощью убеждения или действий на фоне проявления эмоций.

Основой любого конфликта является накопившиеся противоречия, объективные и субъективные, реальные и кажущиеся.

Мы рассмотрели стадии роста, ситуации, когда легче всего сгладить конфликт, выяснили все основные пути выхода из конфликтных ситуаций. Выяснили, что каждой стадии конфликта соответствуют свои причины возникновения индивидуальных социально - трудовых споров, а, следовательно, подходы к управлению конфликтом.

Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Важно не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами.

Управление конфликтами включает их предотвращение и конструктивное завершение. Некомпетентное управление конфликтами социально опасно.

Для предупреждения конфликтов важно знать не только, что необходимо делать, но и как добиться развития проблемной ситуации в конструктивном направлении. Предотвращение конфликтов предполагает работу с конкретными конфликтами. Эту деятельность осуществляют участники конфликта, а также третьи лица по устранению объективных и субъективных причин назревающего столкновения, разрешению противоречия неконфликтными способами.

Последствия конфликтных ситуаций в современных организациях тоже не всегда однозначны. Конфликт может привести как к улучшению функционирования организации в целом (ее отделов в частности), так и к распаду организационной структуры, прекращению деятельности организации (в соответствии с ее целями и задачами).

К основным способам и приемам изменения своего поведения в предконфликтной ситуации можно относятся:

* умение определить, что общение стало предконфликтным;
* стремление глубоко и разносторонне понять позицию оппонента;
* снижение своей общей тревожности и агрессивности;
* умение оценивать свое актуальное психическое состояние;
* постоянная готовность к неконфликтному решению проблем;
* умение улыбнуться;
* не ждать от окружающих слишком многого;
* искренняя заинтересованность в партнере по общению;
* конфликтоустойчивость и чувство юмора.

Для предотвращения межличностных конфликтов необходимо оценивать, в первую очередь то, что удалось сделать, а затем - то, что не удалось:

* оценивающий должен сам хорошо знать деятельность;
* оценку давать по существу дела, а не по форме;
* оценивающий должен отвечать за объективность оценки;
* выявлять и сообщать оцениваемым работникам причины недостатков;
* чётко формулировать новые цели и задачи;
* воодушевлять сотрудников на новую работу.

Соблюдение этих рекомендаций поможет конфликтующим сторонам предотвратить конфликтные ситуации, а если они произошли, то конструктивно их разрешить и найти оптимальный выход из конфликта.

Также в результате проделанной работы мы определили, что последствием участия, разрешения и предотвращения является стресс.

В ходе работы выяснилось, что существует некоторое количество антистрессовых стратегий, позволяющих справляться со стрессом самостоятельно: консультации и психотерапия, развитие социальной поддержки, планирование своей жизни. Также можно использовать релаксацию, медитацию и саморегуляцию в борьбе со стрессом. Существуют и физиологические методы к управлению стрессами, которые основаны на улучшении физического состояния человека с целью повышения эффективности борьбы со стрессом.

Также немаловажна роль организации в управлении стрессом. Сюда входят оздоровительные программы для сотрудников, изменение рабочего окружения, проведение тренингов по стресс - менеджменту.

Таким образом, на основе теоретических и практических литературных данных была рассмотрена суть возникновения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, природа возникновения стресса. А также были рассмотрены способы управления стрессовыми и конфликтными ситуациями в организации.