УДК: 331.104

## Управление конфликтами и стрессами для эффективной работы организации

Юрчук Е.В. магистрант кафедры «Инновационные технологии менеджмента» е-mail: yurchukev@std.mininuniver.ru Яшкова Е.В., доцент, к.п.н. е-mail:Elenay2@yandex.ru; Синева Н.Л., доцент, к.п.н. е-mail: sineva-nl@rambler.ru ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет им.К.Минина» Россия, Нижний Новгород

**Аннотация:** Необходимость понимания сути стресса и конфликта в жизни каждого человека в отдельности и коллектива в целом. Причины их возникновения и способы устранения для эффективной работы компании. Подробно рассмотрены фазы стресса и типы конфликтов. Представлен пример самого оптимального средства от стресса и рассмотрены ошибки, которых нужно избегать при разрешении конфликта.

**Ключевые слова:** стресс, фазы стресса, методы, типы конфликтов, управление, стратегия.

На современном этапе развития общества чрезвычайно возрос интерес к проблеме человека и человеческих взаимоотношений в многообразии форм проявления его социальной активности. Такой подход представляется наиболее важным, является основой современного менеджмента и ключевым представлением о человеке как о главной ценности. Успешное взаимодействие в коллективе обеспечивает менеджер, вся деятельность которого очень тесно связана и переплетена с другими людьми, работающих с ним. Управлять — значит приводить к успеху других.

Совместная работа сегодня рассматривается с чисто человеческих позиций и по виду деятельности, и по условиям реализации. От того, каким будет это отношение, зависит создание благоприятного моральнопсихологического климата в организации, развитие потенциала и руководства, и каждого члена команды, что приведет к атмосфере творчества, адаптивности организации к изменениям внешней среды.

Но, как известно в любой организации могут возникнуть ситуации, которые провоцируют состояние психического напряжения, отрицательно воздействуют на сотрудников, вызывая у них стресс. Формула стресса выглядит таким образом: деятельность — перенапряжение - отрицательные эмоции. Стресс оказывает разрушительное воздействие, как на работника, так и на организацию. Симптоматика стресса проявляется в нервности и напряжении; неспособности к отдыху; эмоциональной неустойчивости;

чувство неспособности справиться с чем-либо; впечатлительности и легкой ранимости.

Причины стресса бывают разные. Стресс может быть вызван как организационными факторами, (противоречивость предъявляемых к работнику требований, неинтересная работа, плохое оснащение рабочего места), так и событиями личной жизни, они могут быть как положительные, так и отрицательные (вступление в брак, появление нового члена семьи, смерть или болезнь родственников, развод) (рисунок 1).



Рисунок 1 – Причины, вызывающие стресс

Все люди очень разные, с разными психофизиологическими характеристиками, от этого стресс проявляется от того, как личность устойчива к перегрузкам и как долго может с ними справляться [1].

Стресс – процесс, нарастание которого снижает работоспособность личности. Процесс нарастания стресса можно разбить на 3 фазы [3] (рисунок 2).

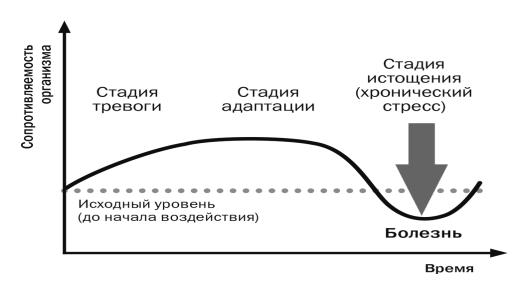


Рисунок 2 – Фазы стресса

Как же бороться со стрессом? Самым оптимальным средством от стресса является уход от стрессовой ситуации. Это можно достичь с помощью отдыха (например, выходные и праздничные дни, отпуск) либо переключения

внимания на иной вид деятельности (например, прогулки, творчество, активное времяпрепровождение) [4].

Немаловажными являются способы борьбы со стрессами, которыми руководствуются работодатели. Для эффективной борьбы со стрессами используются следующие методы: анализ стрессовых ситуаций, установка ежедневных целей и приоритетов, делегирование полномочий, следование оптимально избранному распорядку дня и др. [6,7].

Очень часто наличие стрессов у сотрудников приводит к возникновению различных конфликтных ситуаций. Работу в любом коллективе невозможно представить без столкновения идей, целей, мнений и интересов, как отдельных людей, так и определенных групп. Такие столкновения могут привести к конфликтам, разрешать которые призвана система управления персоналом.

Конфликт — это столкновение несовместимых разнонаправленных тенденций в сознании человека или в межличностных и межгрупповых отношениях, связанное с острыми эмоциональными переживаниями.

Существует 4 типа конфликтов [5]:

- внутриличностный конфликт человек затрудняется с выбором предпочтения (невозможность одновременно успешно выполнять служебные и семейные обязанности), данная ситуация может привести к стрессу;
- межличностный конфликт конфликт людей, резко отличающихся друг от друга взглядами, ценностями, характерами и целями в жизни;
- конфликт между личностью и группой отдельный работник противопоставляет себя коллективу;
- межгрупповой конфликт противоречия между отдельными группами работников (формальные и неформальные);

Рассмотрим стадии развития конфликта в организации (рисунок 3):

- возникновение конфликтной ситуации;
- инцидент;
- кризис;
- завершение конфликта.

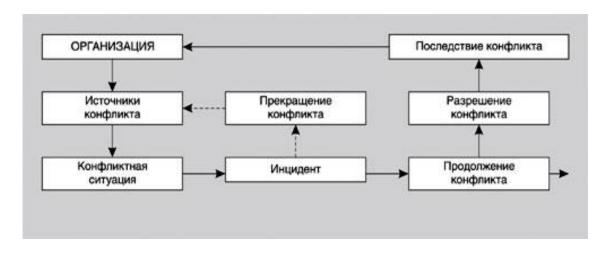


Рисунок 3 - Схема развития конфликта

К причинам возникновения конфликта относят:

- ограниченность ресурсов;
- неудовлетворительные коммуникации;
- взаимосвязанные задания;
- различия в манере поведения и жизненного опыта;
- система вознаграждения.

Перед руководителем стоит задача как можно быстрее разрешить возникший конфликт. И в этой ситуации ему пригодятся все его знания, опыт, мастерство и искусство находить компромиссы и нестандартные решения.

Разрешить конфликт можно на 2-х уровнях [2]:

- частичное исключается только конфликтное поведение, но не устраняются глубинные психологические причины, внутренние побуждения к конфликту;
- полное конфликт разрешается на уровне реального поведения и на психологическом уровне.

Для успешного разрешения конфликта следует реалистически оценить сложившуюся ситуацию (определить предмет разногласий, выявить мотивы конфликтующих, проявить беспристрастность, сдержанность и не делать преждевременных выводов) (рисунок 4).

## Способы управления конфликтом структурные межличностные Разъясне-Система уклонение Решение ние требовознаграпроблемы ваний к раждений сглаживание боте компромисс принуждение Координация и Установление обобъединительщефирменных ком-

плексных целей

## Способы управления конфликтом

Рисунок 4 – Способы управления конфликтами

Ошибки, которых нужно избегать при разрешении конфликта:

- недостаточное внимание к доводам одной или всех сторон конфликта;
  - предпочтение одной стороны на основе прежних связей;
- зависимость принятия решений в пользу одной из сторон из-за недостоверности информации (слухов, домыслов);
  - припоминание старых обид;

ные механизмы

безосновательное обвинение сторон в предвзятости суждений.

Таким образом, конфликты — это проявление действия закона единства и борьбы противоположностей, и они неизбежны, но «конфликты управляемы и их можно успешно разрешать».

## Список литературы

- 1. Бурлакова Ю.В., Малиновская С.В., Яшкова Е.В. Причины и способы разрешения конфликтных ситуаций в организациях туриндустрии В сборнике: Индустрия туризма и сервиса: состояние, проблемы, эффективность, инновации сборник статей по материалам II Международной научно-практической конференции. 2015. С. 155-158.
- 2. Егоршин А.П. Менеджмент, маркетинг и экономика образования / А.П. Егоршин Н.Новгород: НИМБ, 2016. 624 с.
- 3. Иванов, И.Н. Менеджмент корпорации/И.Н. Иванов. М.: ИНФРА, 2016. 368 с.
- 4. Максименко, Г.Б. Менеджмент: Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений / Г.Б. Максименко. М.: Издательство-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. 370 с.
- 5. Маленков, Ю.А. Стратегический менеджмент /Ю.А. Маленков. М.: Проспект, 2018. 244 с.
- 6. Синева Н.Л., Яшкова Е.В., Плесовских Г.А., Шипулло М.С. Деятельность кадровой службы в условиях цифровизации российской экономики//Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. № 1 (27). С. 148-153.
- 7. Яшкова Е.В., Павлова Ю.А. Внедрение компетентностного подхода в управление персоналом организации в период модернизации российской экономики// Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение. 2015. № 2 (42). С. 124-129.

Контактный телефон +79101056010