**Менеджмент, ПД-2**

***ЗАДАНИЕ Составить конспект и выучить .***

**Методы разрешения конфликтов. Способы управления конфликтами**

**Природа стресса. Фазы стресса**

**1.**

Для разрешения конфликтов широко используются методы управления конфликтом внутри организации. Эти методы связаны с использованием изменений в структуре организации для разрешения конфликтов, уже получивших развитие. Они направлены на снижение интенсивности конфликта.

В эту группу входят:

1 – методы, связанные с использованием руководителем своего положения в организации (приказ, распоряжение, директива)

2 – методы, связанные с «разведением» частей организации – участников конфликта («разведение» по ресурсам, целям, средствам) или снижением их взаимозависимости

3 – методы, связанные с созданием определенного «задела» в работе взаимозависимых подразделений (запас материалов)

4 – методы, связанные с введением специального интеграционного механизма для конфликтующих подразделений (общий заместитель, куратор)

5 – методы, связанные со слиянием разных подразделений и наделение их общей задачей

Например: объединение отдела труда и заработной платы, отдела кадров и

отдела развития персонала.

**2.**

Выделяют педагогические и административные способы управления конфликтами:

* Педагогические (беседа, просьба, убеждение, разъяснение требований к работе и неправомерных действий конфликтующих);
* Административные (силовое разрешение конфликта – подавление интересов конфликтующих, перевод на другую работу. Разрешение конфликта по приговору – решение комиссии, приказ руководителя организации, решение суда).

3.

В организации существуют ситуации, которые провоцируют состояние психического напряжения, отрицательное воздействие на людей, вызывая у них стресс.

Стресс в переводе с английского языка означает «нажим, давление».

*Стресс* – перенапряжение системы психологической саморегуляции личности в условиях давления внешних факторов.

Типичные симптомы стресса:

* Нервность и напряжение
* Хроническое переживание
* Неспособность к отдыху
* Чрезмерное употребление алкоголя и курение
* Проблемы со сном
* Эмоциональная неустойчивость
* Проблемы здоровья
* Впечатлительность и легкая ранимость

Стресс может походить в трех фазах:

*В первой фазе* протекания стресса происходит рост интенсивности реакций личности, познавательных процессов, ускорение их готовность личности быстро вспомнить необходимую информацию, оригинальность мышления.

*Во второй фазе* в поведении появляется неорганизованность, теряется четкость передачи информации, она все труднее понимается или неверно истолковывается, качество выполнения работы снижается, ориентация в ситуации затрудняется.

*В фазе дезорганизации* резко возрастает суетливость, растерянность, в мышлении происходит торможение, что приводит личность к апатии, расслабленности, пассивности, безнадежности.