

Брызгалова Ньургуйана Петровна

студентка

ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

***Аннотация:** как отмечает автор данной статьи, предотвращение, анализ, прекращение конфликтов и стрессов сегодня важны, поскольку конфликты и стресс возникают в любом коллективе. Данные вопросы актуальны прежде всего потому, что конфликты могут присутствовать в любой сфере жизнедеятельности общества, а конфликт, пущенный на самотек, может привести к нежелательным последствиям как для отдельных индивидов, так и для общества.*

***Ключевые слова:** конфликт, стресс, управление конфликтами.*

Во-первых, дадим определение конфликту и стрессу. Конфликт – это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами и группами лиц. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель и мешает другой стороне делать то же самое.

Стресс – состояние общего возбуждения (реже торможения), определенной степени дезорганизации поведения; возникает в ответ на сильные (сверхсильные) внешние воздействия, факторы-стрессоры. (Понятие введено У. Кенноном.)

Управление конфликтами – это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений.

Во-вторых, провели исследование в одной из частных организаций г. Якутска. В число респондентов входили 16 из 24 человек, из которых 8 это мужчины. Они имеют разные возрастные группы, с различным уровнем образования и продолжительностью, как общего стажа, так и стажа работы в предприятии. 8 рабочих отказались заполнять анкету по неизвестным причинам.

Мы разработали анкету для персонала организации, включающую 8 вопросов, для того, чтобы определить:

- частоту конфликтных ситуаций в организации;
- причину конфликтов;
- как разрешается конфликт;
- считает ли себя каждый конфликтной личностью;
- имеются ли конфликтные личности в организации;
- частоту стресса;
- причину стресса;
- как справляются со стрессом.

Из большого количества представленных в науке и практике методик, которые предлагаются специалистами по работе в области стресса, мы использовали методику К. Шрайнера, предназначенную для определения уровня стрессоустойчивости.

После произведенного исследования мы выяснили, что в организации конфликтные ситуации происходят иногда. В основном конфликты происходят из-за недопонимания. Происходящий конфликт решает, по мнению респондентов, в большей степени руководитель организации. Большинство членов организации не считают себя конфликтной личностью, однако, по мнению опрошенных, в организации есть конфликтные личности.

Мы выяснили, что 43% опрошенных часто подвергаются стрессу. Оказывается, женщины меньше подвергаются стрессу, чем мужчины. Причиной стресса у женщин в основном являются проблемы в работе, а у мужчин – проблемы с коллегами. Женщины справляются со стрессом обычно прогулкой на свежем воздухе и общением с друзьями, а мужчины только физической нагрузкой.

С помощью методики К. Шрайнера мы узнали, что уровень стрессоустойчивости выше среднего, что означает средний уровень раздражения, неудовольствия при появлении преграды, блокировании того, что хочется сделать или по-

лучить; умение снимать эмоциональное возбуждение и напряжение физическими нагрузками, переоценкой ценностей, умением отвлекаться от проблем, средние навыки самоконтроля.

Список литературы

1. Волков Б.С. Конфликтология: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – 3-е изд. испр. и доп. – М.: Академический Проект; Альма Матер, 2011. – С. 376.

2. Дейнека А.В. Управление персоналом организации: Учебник для бакалавров / А.В. Дейнека. – М.: Дашков и К', 2015. – С. 184.

3. Общество в зеркале социологии: Сб. науч. тр. / Под ред. У.С. Борисовой. – Вып. 3. – Якутск: Изд-во ЯГУ, 2010. – С. 304–310.