

УДК 005.95(075.8)
ББК 65.290.2я73
К38

Электронные версии книг
на сайте www.prospekt.org

Авторы:

Кибанов А. Я., Коновалова В. Г., Белова О. Л.

Рецензенты:

кафедра управления человеческими ресурсами РЭА им. Г. В. Плеханова, зав. кафедрой засл. деят. науки РФ, д-р экон. наук, проф. **Ю. Г. Одегов**;

Московская академия государственного и муниципального управления, проректор засл. экономист РФ, д-р экон. наук, проф. **А. Ф. Зубкова**.

Под редакцией д-ра экон. наук, проф. **А. Я. Кибанова**.

Кибанов А. Я., Коновалова В. Г., Белова О. Л.

К38 Управление персоналом : теория и практика. Управление конфликтами и стрессами : учебно-практическое пособие / под ред. А. Я. Кибанова. — Москва : Проспект, 2013. — 88 с.

ISBN 978-5-392-09535-3

Раскрываются сущность, свойства, структура и динамика конфликтов. Показана двойственность функций (последствий) конфликтов в сфере деловых отношений и обоснована целесообразность управления конфликтами. Представлены классификация конфликтов и возможности ее практического использования. Подробно рассматриваются объективные и субъективные причины конфликтов в организациях, приводятся примеры конкретных конфликтных ситуаций и выделяются причины их возникновения. Предлагается ряд методов предупреждения конфликтов, методические рекомендации по выбору и реализации стратегий урегулирования конфликтов. Представлены практические рекомендации по урегулированию конфликтов с участием третьей стороны, рекомендации об организации работы по рассмотрению коллективного трудового спора с участием посредника. Раскрываются сущность и основные факторы возникновения стрессов в организации, показана их взаимосвязь с конфликтными ситуациями и предложены практические рекомендации по управлению стрессами. Приведены методики, позволяющие определить основные объективные и субъективные условия и причины возникновения конфликтов в организациях, стратегии их урегулирования, выявить, в какой мере человек подвергается стрессу на работе, оценить его стрессоустойчивость и обосновать рекомендации по преодолению стрессовых состояний.

УДК 005.95(075.8)
ББК 65.290.2я73

ISBN 978-5-392-09535-3

© Коллектив авторов, 2013
© ООО «Проспект», 2013

СОДЕРЖАНИЕ

1. Сущность, функции и виды конфликтов	3
1.1. Структура и динамика конфликта	4
1.2. Функции конфликта	6
1.3. Классификация конфликтов	8
2. Основные причины конфликтов в организации	11
3. Предупреждение и урегулирование конфликтов	31
3.1. Методы предупреждения конфликтов в организации	31
3.2. Стратегии урегулирования конфликтов	39
3.3. Методика урегулирования конфликтов	47
3.4. Этапы процесса посредничества при урегулировании конфликтов	52
4. Рекомендации об организации работы по рассмотрению коллективного трудоового спора с участием посредника	55
5. Управление стрессами	61
5.1. Факторы возникновения стрессов в организациях	64
5.2. Последствия и симптомы стрессов	68
5.3. Стресс-менеджмент	72