

Секция «Управление персоналом: новые вызовы для коммерческих и государственных организаций»

## Управление конфликтами как способ улучшения морально-психологического климата в организации

Научный руководитель – Мартиросян Карине Вардановна

*Шевченко К.Е.<sup>1</sup>, Панин А.А.<sup>2</sup>*

1 - Волгоградский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия, *E-mail: kseniashevchenko081102@yandex.ru*; 2 - Волгоградский филиал Российской Академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия, *E-mail: aristarh-panin@yandex.ru*

Все организации ставят перед собой цели и задачи. Однако какой бы важной целью не жила организация, что бы она не предпринимала, если нет слаженного коллектива — все может обратиться стагнацией или регрессом.

**Актуальность данной темы** заключается в том, что современные организации - это совершенно иные структуры по сравнению с теми видами, которые были в XX веке. Если в компании присутствуют постоянные конфликты, ярые противоречия как между сотрудниками по горизонтали, так и между подчиненными и руководителями по вертикали, нам следует сделать вывод о плохом социально-психологическом климате и наличии различных проблем. Организация может обладать ресурсами, отличными специалистами, хорошей репутацией, но если есть непроработанные конфликты - они обязательно отразятся на эффективности компании. **Объектом** исследования является управление конфликтами в организации как один из важнейших способов улучшения морально-психологического климата в организации. **Предметом** научно-исследовательской работы выступают теоретические основы управления конфликтами и практическая роль в компании. **Целью** работы является анализ управления конфликтами в организации с психологической точки зрения.

**Степень разработанности** представленной темы очень широка. Фундаментальными личностями, участвовавшими в развитии данной темы, являются: М. Вебер, Г. Зиммель, Ф. Энгельс. Многие исследователи изучали технологию разрешения споров и конфликтов: Н. Богатырева, М.Ю. Зеленков, К.В. Рутицкая, Г.И. Козырев, В.П. Ратникова и иные ученые. Конфликтологию развивали М. Грачева, В.А. Кузнецов, Д.Е. Афонина. Несмотря на множество теоретических исследований в этой сфере, вопрос не может быть изучен полноценно. В данной работе хотелось бы раскрыть не только теоретические аспекты, но и постараться выяснить роль управления конфликтами в условиях современной организации.

Конфликты - есть ничто иное как часть системы взаимоотношений между людьми. Если рассматривать этимологию данного понятия, то из латинского следует, что конфликт - это столкновение. Рассматривая сущность конфликтов в организации, стоит упомянуть их 2 основные функции: позитивные функции - они влекут за собой развитие компании; урегулирование противоречий; раскрытие творческих и иных способностей сотрудников; адаптация новичков; определение неформальных лидеров и авторитетов. Негативные функции влекут за собой последствия в виде морального и материального упадка; повышения уровня напряженности в коллективе; снижения эффективности организации; угрозы здоровью сотрудника.

Морально-психологический климат - это преобладающий в коллективе устойчивый социально-психологический настрой его членов, который проявляется во всех разнообразных формах их деятельности. Он проявляется в высоком уровне взаимоподдержки, помощи, единстве целей и нравственных ориентиров, доверии [1]. Для улучшения морально-

психологического климата в организации необходимо предпринимать действия по минимизации негативных последствий. **Управление конфликтом** - это целенаправленное воздействие на сотрудников, участвующих в столкновении, с целью устранения его причин, а также приведение взаимоотношений в нейтральное состояние. Существует общий алгоритм, однако мы должны понимать, что каждый конфликт является особенным и его нужно разрешать в индивидуальном порядке. Это некий перевод негативного в рациональное русло [2].

Существуют абсолютно разные стили или стратегии разрешения конфликтов. Первый стиль - это **сотрудничество**. Данный вид разрешения конфликта предусматривает использование стратегии переговоров. Обе стороны ищут такой исход событий, который позволит им остаться в максимально выгодных положениях. Важно выслушать позиции субъектов конфликта и достичь минимизации ущерба. Вторым стилем - это **компромисс**. Такой вариант основывается на взаимных уступках сторон конфликта. Цель достигается, находится идеальный вариант для всех, но при условии того, что каждый действительно заинтересован в том, чтобы конфликт был разрешен как можно быстрее и грамотнее. Третьим стилем - это **конфронтация**. При таком стиле одна сторона конфликта не принимает позицию оппонента из-за высокого уровня уверенности в своей правоте. Это приводит к дисбалансу в части морально-психологического климата в организации.

Абсолютно точно можно сказать, что есть большое количество конфликтов, которые можно было бы разрешить до их эскалации. Целью **профилактики** является минимизация причин, которые послужили бы инцидентом. Важно отметить, что профилактика является более простым процессом и требует меньше вложений различного рода, чем само разрешение конфликта.

Профилактика конфликтов в организации может вестись в нескольких направлениях сразу, чтобы комплексно охватить весь спектр противоречий сотрудников. Ниже разберем варианты проведения профилактики, которые повлияют на морально-психологический климат в организации: **создание благоприятных условий для сотрудников**. Несмотря на то, что окружающая среда является опосредованным фактором, этот аспект очень влияет на морально-психологический климат в коллективе. **Обеспечение сотрудников зонами отдыха**. Многие организуют свободные зоны, в которых сотрудники могут расположиться на удобных диванах, почитать книгу или просто позвонить родным. **Улучшение психологического климата** в фирме приведет к повышению сотрудничества между коллективом. Организация совместной внерабочей деятельности может позитивно повлиять на отношения между людьми. Но стоит заметить, что командообразование не должно занимать все свободное время сотрудников, иначе это вновь спровоцирует конфликт. **Развитие различных видов мотивации** у сотрудников. Материальная мотивация не всегда является лучшим стимулом для всех. Необходимо анализировать каждого сотрудника и применять к ним определенные способы и методы мотивирования. Помимо этого, мы должны четко определять возможность карьерного роста в случае выполнения своих должностных обязанностей на высоком уровне.

Следует делать акцент на психологических особенностях сотрудников и территориально размещать рядом только тех сотрудников, которые схожи по темпераменту и характеру. Но мы не можем говорить о статике в профилактике конфликтов. Если сегодня расположение рабочих мест двух сотрудников помогло, то завтра между ними может тоже произойти конфликт и будет необходимо искать новые пути решения, так как постоянная смена мест также привнесет хаос в фирму и спровоцирует конфликт.

Из всего следует сделать вывод о том, что необходимо постоянно анализировать морально-психологический климат в организации, применять методы диагностики для выявления и решения проблем с целью минимизации ущерба как для сотрудников, так и для

всей организации.

### **Источники и литература**

- 1) Демидова, Е.А. Особенности формирования благоприятного климата в коллективе // Эпоха науки. 2021. №27. С. 60-62.
- 2) Кох М.Н., Кокурина К.Д. Управление конфликтами в организации // Экономика и бизнес: теория и практика. 2021. №12-2. С. 6-8.