

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

«Специфика конструктивного разрешения конфликтов в организации»

Слюсаренко Виктория Николаевна

Студент (бакалавр)

Волгоградский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия

E-mail: slus.victorija2005@gmail.com

Конфликт является распространенной чертой социальных систем. Он неизбежен и неотвратим, а потому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни. Конфликт мешает достижению целей организации или отодвигает момент их достижения. Но он же способствует выявлению разнообразия точек зрения, дает дополнительную информацию помогает выявить большее число альтернатив. Это все делает процесс принятия решений более эффективным. Поэтому трактовать конфликт как сугубо негативное явление с позиций современного менеджмента не следует. «Если я по-другому смотрю на шахматное поле, то по-другому и играю», любил говорить Л. С. Выготский.[1]

Конфликт — это противоречие между двумя или более сторонниками, когда каждая сторона делает так, чтобы были приняты ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое. Основные причины конфликтов: 1. Распределение ресурсов между работниками или подразделениями. 2. Взаимозависимость заданий. 3. Различия в целях. 4. Различия в оценке ситуации и мнениях. 5. Различия в манере поведения и жизненном опыте. 6. Неудовлетворительные коммуникации.[2]

Типология конфликтов. Конфликты бывают следующих типов: **Межличностные.** Наиболее распространенные конфликты. Чаще всего причиной межличностных конфликтов является борьба руководителей за ограниченные ресурсы, за одобрение руководства, борьба кандидатов на должность, борьба идей, взглядов и жизненных установок. Межличностный конфликт может проявляться и как столкновение личностных черт, взглядов, ценностей, радикальных у различных сторон конфликта.

Конфликты между личностью и группой. Могут быть на одном иерархическом уровне и на разных. В первом случае имеет место столкновение интересов и взглядов рядового сотрудника и коллектива, в котором он работает. Чтобы конфликта не было, необходимо, чтобы личность «вписывалась» в коллектив, то есть принимала сложившиеся там нормы. Например: недобросовестный сотрудник, разгильдяйство которого сводит на нет работу всего коллектива. Конфликт между личностью и группой заключается в неприятии личностью правил и норм поведения, принятых в группе. В случае, когда личность и группа относятся к разным иерархическим уровням, также может иметь место конфликт. Пример: конфликт между требовательным руководителем и возглавляемым им коллективом.

Межгрупповой конфликт. Групп много и конфликты могут быть самые разнообразные. Например, конфликт между руководством организации - и рядовыми сотрудниками организации. Или конфликт между лентяями и трудягами. Конфликт между профессионалами и низко квалифицированными сотрудниками. Конфликт между линейными и штабными подразделениями, между функциональными группами. Внутриличностный конфликт. Не попадает под определение, однако имеет место. Может быть ролевым и конфликтом с самим собой. Ролевой конфликт - когда одному и тому же человеку предъявляются противоположные требования или даются противоречивые задания (работать - не работать, идти - не идти). В кибернетике и технике противоречивые команды приводят к выходу системы из строя (если это не предусмотрено конструкцией). Например,

ся в автомобиле, нажимать одновременно на тормоз и газ. Конфликт с самим собой - когда нравственные люди вынуждены поступать безнравственно или когда личные планы сталкиваются со служебными обязанностями (работа в выходные дни, ненормируемый рабочий день).[3]

К способам предотвращения конфликтов относятся: 1) Создание хороших условий деятельности, четкое распределение функций, прав, ответственности, согласование интересов. 2) Выявление потребностей работников и создание условий для максимального их удовлетворения. 3) Своевременное обнаружение противоречий и разногласий и их разрешение на основе переговоров.

Правильное поведение в процессе конфликта предполагает следующие действия и состояния: 1) Адекватность восприятия конфликта: достаточно точная, не искаженная личными пристрастиями оценка действий, намерений, позиций обеих сторон конфликта. 2) Открытость и эффективность общения (группа встречи лицом к лицу) без взаимных оскорблений и перехода на личности. Открытость и эффективность общения позволяет избежать недомолвок, недосказанности, слухов и т.п. 3) Создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества. Стороны конфликта начинают искать пути выхода из проблемной ситуации, а это уже предполагает взаимное доверие и сотрудничество.

Успешность завершения конфликтов зависит от того, как конфликтующие стороны учитывают факторы, оказывающие влияние на этот процесс. К ним относятся следующие: 1) время: наличие времени для обсуждения проблемы, выяснения позиций и интересов, выработки решений. 2) третья сторона: участие в завершении конфликта нейтральных лиц (институтов), которые помогают оппонентам решить проблему. 3) своевременность: стороны приступают к разрешению конфликта на ранних стадиях его развития. Логика проста: меньше противодействия — меньше ущерба — меньше обиды и претензий — больше возможностей для того, чтобы договориться. 4) равновесие сил: если конфликтующие стороны примерно равны по возможностям (равные статусы, должностное положение, вооружение и т.д.), то они вынуждены искать пути к мирному решению проблемы.

Таким образом, можно сделать вывод, что любой конфликт можно проанализировать и найти способы его решения. Руководитель должен проводить профилактику конфликтов внутри рабочего коллектива. Хотя конфликт не всегда приводит к негативным последствиям, нужно понимать, чем меньше конфликтов в организации, тем меньше помех для рабочего процесса.

Источники и литература

- 1) Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. - 2-е издание, исправленное и дополненное. Издание. - год. - количество страниц. - ISBN.
- 2) Набоков, В. И. Менеджмент. Практикум : учебное пособие / В. И. Набоков. Дашков и К. - 2023. - 202 с. ISBN: 978-5-394-05386-3
- 3) «Цветков, А. Н. Теория менеджмента : учебник / А. Н. Цветков. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 344 с. — ISBN 978-5-8114-4194-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/206687> (дата обращения: 16.02.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.» (Цветков, А. Н. Теория менеджмента : учебник / А. Н. Цветков. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — ISBN 978-5-8114-4194-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <http://e.lanbook.com/book/206687&mdash>; С. 272.).