

Использование современных технологий в процессе урегулирования конфликтов в организации

Научный руководитель – Гизатуллина Анна Владимировна

Колесникова Анна Игоревна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа современных социальных наук (факультет), Кафедра социологии и менеджмента общественных процессов, Москва, Россия

E-mail: a.lindemann10@icloud.com

В современном мире важное значение имеет процедура, а также сам период возникновения и протекание трудовых конфликтов в организациях [5]. Несомненно, сам по себе конфликт в компании является нормальным явлением и неотъемлемой составляющей деятельности любой организации, так как наличие человеческих ресурсов априори способствует тому, что будут появляться споры, конфликты, недопонимания [1].

В широком смысле трудовой конфликт представляет собой столкновение интересов двух или более субъектов профессиональной деятельности в процессе их взаимодействия. Как правило, такое взаимодействие происходит на уровне как таковой социальной организации [4]. На практике основой практически любой конфликтной ситуации в трудовом коллективе является совокупностью представлений, которые подрывают утрату «трудового доверия» субъекта. Это может быть связано с социальной ролью того или иного лица, с выполнением им своих трудовых функций и обязанностей, а также с обладанием лицом теми или иными ресурсами. Как правило, утрата «трудового доверия» указывает на необходимость изменения методики работы и организации распределения ролей и задач в коллективе, либо же, на более кардинальные изменения, в частности, связанные с социальным обновлением трудового коллектива.

Как важный феномен социального взаимодействия, возникновение и протекание трудового конфликта оказывает серьезное воздействие как на отдельных людей, вовлеченных в конфликтную ситуацию, так организацию в целом и иные субъекты. В связи с этим, становится очень важным и значимым на регулярной основе выстраивать эффективные практики управления тем или иным возникающим конфликтом внутри организации для того, чтобы иметь возможность вовремя пресечь какие – либо проблемы, а также повысить эффективность и результативность деятельности не только отдельно взятого сотрудника, но и всей компании в целом.

Наиболее распространенным путем разрешения конфликта является модель К. Томаса. Ее основная идея заключается в том, что конфликтное поведение выстраивается в пространстве, заданном системой координат. В таком проявлении конфликтная ситуация выглядит и анализируется следующим образом:

- вертикальная ось - степень настойчивости в удовлетворении собственных интересов, представляемая как важность результатов;
- горизонтальная ось - степень уступчивости в удовлетворении интересов других партнеров, представляемая как важность отношений [2].

В связи с этим, для того, чтобы грамотно разрешить тот или иной конфликт необходимо комплексное взаимодействие и решение вопроса в двух плоскостях. На практике эффективное выстраивание стратегий по урегулированию конфликтной ситуации опирается на конфликтологическую экспертизу.

Данная процедура включает в себя несколько этапов, на каждом из которых предусмотрены свои элементы и задачи, своевременное и качественное решение которых позволит достичь желаемого результата. Так, на первом этапе происходит непосредственный анализ конфликтной среды. В его рамках происходит выявление сторон конфликтного взаимодействия, обозначение границ, анализ ресурсов участников конфликта. Также данный этап включает в себя возможное нахождение людей, не предпринимающих прямых действий в конфликте, но являющихся заинтересованными в его протекании или конечном исходе.

На втором этапе происходит анализ самого конфликта, а именно исследуются причины конфликта, мотивы поведения участников конфликта, а также интересы всех прямых или косвенных участников сторон и итоговые риски от возможных исходов конфликта. На этапе более глубокого анализа конфликта уже постепенно применяются технологии урегулирования конфликтной ситуации. В данном случае исследуются стратегии поведения как самих участников конфликта, так и лица, призванного урегулировать ситуацию, что в совокупности является основным ключом к разрешению конфликта. И наконец, на заключительном этапе происходит непосредственное управление конфликтом. Он включает в себя встроенные в процесс общего управления организацией практики управления конфликтными ситуациями. В данном случае могут применяться технологии урегулирования, завершения, претотвращения, достижения консенсуса, профилактики, ослабления, подавления, отсрочки [3].

Важно отметить, что в современной практике по разрешению конфликтов широко распространён прием перевода конфликта на межличностный уровень. Технология такого перевода предусматривает формирование как объективного понимания конфликтной ситуации каждой из сторон, так и спокойное и взвешенное отношение к вероятным рискам. В рамках конфликта стараются определить внутриличностные истинные мотивы, благодаря чему формируется иное видение конфликтной ситуации.

Таким образом, организация должна выступать как активный субъект конфликтной ситуации, призванный ее разрешить с использованием различных методик и схем. Такого рода понимание технологий по урегулированию конфликтов в организациях повышает статус технологий до современного уровня.

Источники и литература

- 1) Коваленко Л.В. Управление человеческими ресурсами как особый вид профессиональной деятельности / Л.В. Коваленко, А.А. Кулик, М.А. Мартояс // Вестник академии знаний. - 2019. - №5(34). - С. 87-91.
- 2) Конфликт в организации [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / Я. П. Карташов. Электрон. текстовые дан. М. : Лаборатория книги, 2010. Б. ц.
- 3) Щербаков И.Д. Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 3
- 4) Glotko A.V., Polyakova A.G., Kuznetsova M.Y., Kovalenko K.E., Shichiyakh R.A., Melnik M.V. Main trends of government regulation of sectoral digitalization / Entrepreneurship and sustainability issues. 2020. P. 2181-2195.
- 5) Iqbal M., Widokarti J.R., Nguyen P.T., Shichiyakh R.A., Shankar K. Sharing common data among organizations and its importance / Opcion. T. 35. 2019. №88. P. 2899-2921.