

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Резникова О.С.¹, Карабаш Э.Р.² Email: Reznikova1132@scientifictext.ru

¹Резникова Ольга Сергеевна - доктор экономических наук, доцент,
кафедра управления персоналом и экономики труда;

²Карабаш Эльмира Расимовна - магистрант,
Институт экономики и управления
Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского,
г. Симферополь

Аннотация: актуальность выбранной темы заключается в том, что конфликты неизбежны в нашей жизни и поэтому управление конфликтами в организации является одним из важнейших направлений в деятельности руководителя. От системы управления конфликтами зависит конечный результат деятельности организации. При эффективной системе управления цель организации достигается в кратчайшие сроки с высокими показателями, при отсутствии слаженной системы управления в работе коллектива наблюдается разлад и низкая производительность труда. В данной системе рассмотрен механизм управления конфликтами, применение которого может способствовать повышению эффективности управления организацией.

Ключевые слова: конфликт, этапы развития конфликта, предотвращение конфликтов, организационный конфликт.

MANAGING CONFLICT IN THE ORGANIZATION

Reznikova O.S.¹, Karabash E.R.² Email: Reznikova1132@scientifictext.ru

¹Reznikova Olga Sergeevna - Doctor of Economic Sciences, assistant professor,
HUMAN RESOURCES MANAGEMENT AND LABOR ECONOMICS;

²Karabash Elmira Rasimovna – undergraduate,
INSTITUTE OF ECONOMICS AND MANAGEMENT,
CRIMEAN FEDERAL UNIVERSITY NAMED AFTER V.I. VERNADSKY,
SIMFEROPOL

Abstract: the relevance of the chosen theme is that conflict is inevitable in our lives and, therefore, conflict management in the organization is one of the most important areas of activity in the head. From conflict management system depends on the final result of the organization. With an effective management system goal of the organization is achieved in the shortest possible time with the highest rates in the absence of a coherent management system in the collective observed disorder and low labor productivity. This system is considered conflict management mechanism, the use of which can help improve the efficiency of management of the organization.

Keywords: conflict, stages of conflict, conflict prevention, organizational conflict.

УДК 331.109

В менеджменте конфликт интерпретируется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами – отдельными индивидуумами или группами.

Каждая сторона стремится «продвинуть» свою точку зрения или цель и мешает другой делать то же самое [10, с. 92].

Этапы развития конфликта следующие:

Первый этап – зарождение конфликта:

Характеризуется всеобщей включенностью субъектов во все многообразные отношения. Противоречия на этом этапе существуют потенциально.

Второй этап – созревание конфликта:

Субъект начинает выбирать те связи, которые он считает приемлемыми. Это может быть форма поведения, работа, власть, деньги и т.п.

Третий этап – это инцидент:

Перед инцидентом может наблюдаться некоторое выжидание, затишье. Выделяют следующие позиции:

- борца за справедливость;
- провокатора;
- судьи;
- жертвы;
- базарной бабы.

Четвертый этап – это непосредственно конфликт:

Этот этап, т.е. непосредственный конфликт, представляет собой «взрыв», столкновение.

Пятый этап – развитие конфликта:

Происходит изменение некоторых характеристик, которые присутствуют в ситуации, а также факторов, оказывающих влияние на конфликт.

Шестой этап – постконфликтная ситуация [5, с. 21].

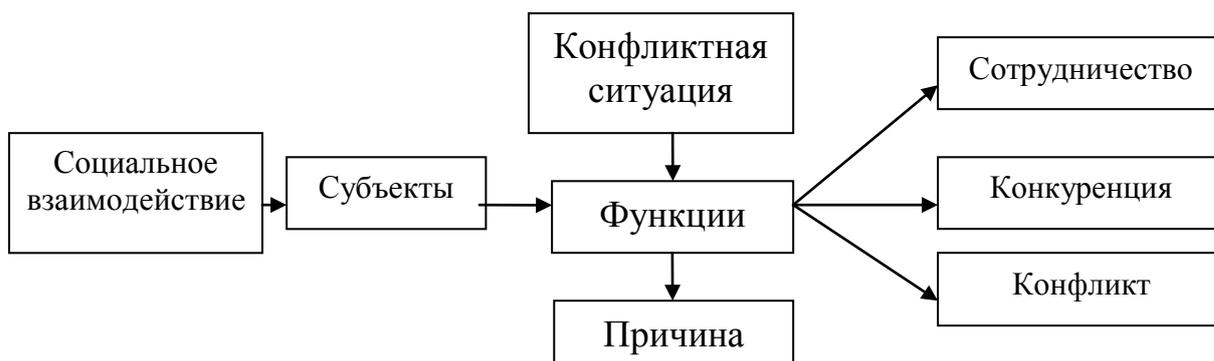


Рис. 1. Механизм появления причин конфликта [3, с. 87]

Стресс представляет собой физиологическое или психическое состояние напряжения человека, которое возникает из-за влияния сильных, значимых для данного человека воздействий [9, с. 101].

Стресс может выражаться следующим образом:

- повышенная, чрезмерная раздражительность;
- бессонница из-за какого-либо предстоящего важного события – поступление в вуз, экзамен, публичное выступление, доклад и т.п.;
- нехватка, дефицит времени для выполнения, например, работником фирмы всего объема заданий начальства.

Можно использовать следующие способы управления стрессами на предприятии:

- разработать систему приоритетов (что более важно, что менее) в своей деятельности;
- наладить хорошие отношения с руководителем;
- не соглашаться со своим начальством, которое выставляет противоречивые требования;
- определить цель, задачи своей карьеры;
- найти время на каждый день отдыхать [6, с. 120].

Таким образом, в менеджменте конфликт определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - индивидуумами либо группами (организациями, отделами и т.п.).

Предотвращение конфликтов достигается осуществлением руководством организации специальных мероприятий для всех отделов и собственных мероприятий для каждого подразделения [8, с. 12].

К. Томас выделяет следующие типы поведения индивидуумов, групп в конфликтной ситуации: соперничество (конкуренция); приспособление; компромисс; избегание; сотрудничество.

а) Соперничество представляет собой навязывание другой стороне конфликта выгодного для себя решения, осуществляется с определенным давлением и оправдывается в следующих случаях:

- полезность результата для всех членов группы;
- важность исхода соперничества (материальная, моральная) для использующего данную стратегию;
- отсутствие, ограничение времени на мотивацию, уговоры оппонента.

б) Компромисс представляет собой желание оппонентов прекратить конфликт частичными уступками с обеих сторон и характеризуется следующими особенностями:

- отказом от какой-то части ранее высказанных, выдвигавшихся требований;
- готовностью признать, принять претензии другой стороны обоснованными, уступить;
- готовностью простить [7, с. 84].

в) Приспособление – это отказ от настаивания на своем, отказ от борьбы, от своих позиций. Принять такую стратегию в конфликте человека могут разные мотивы:

- осознание человеком своей неправоты;
- необходимость сохранить хорошие отношения со своим оппонентом [2, с. 107].

д) Уход от конфликта, уход от решения проблемы (т.е. избегание) - это попытка уйти из конфликта при минимуме затрат (физических, моральных, материальных).

е) Сотрудничество – это обоюдная направленность оппонентов на эффективное, конструктивное обсуждение и решение их общей проблемы [9, с. 122].

Наиболее вероятно, т.е. чаще всего, конфликтующие стороны используют компромисс, так как дружественные шаги навстречу, которые делает одна из конфликтующих сторон, позволяют достичь асимметричного (одна сторона может уступить больше, другая уступит меньше) или даже симметричного (стороны стараются делать приблизительно равные друг другу, взаимные уступки) соглашения [1, с. 102].

Разрешение конфликта - заключительный его этап. Выделяют следующие способы разрешения конфликта:

а) Арбитраж: Эта стратегия, когда третья сторона выступает в роли арбитра, судьи, принимающего решение в спорных ситуациях между другими людьми (группами), имеет давнюю историю и реализуется в разных формах (официальных – суд, руководитель фирмы, где работают конфликтующие; неофициальных – разрешение спора другим человеком по просьбе конфликтующих сторон) [10, с. 212].

б) Посредничество: Это содействие третьей стороны двум другим в поисках соглашения в спорной или конфликтной ситуации. Медиатор – лицо (группа лиц), осуществляющее посредническую деятельность [7, с. 219].

в) Переговоры: стороны пытаются добиться хотя бы части желаемого, пойти на определенные компромиссы [8, с. 14].

Послеконфликтный период характеризуют переживания, осмысление своего поведения. Происходит коррекция самооценок, притязаний, отношения к партнерству [9, с. 127].

Таким образом, разрешение конфликта – это вид деятельности субъекта управления, связанный с его завершением. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом.

Итак, под конфликтом понимают столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия.

Основными причинами конфликтов являются ограниченность ресурсов, взаимозависимость заданий, различия в целях и в ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, плохие коммуникации, несбалансированность рабочих мест, недостаточная мотивация.

Список литературы / References

1. *Анцупов А.Я.* Конфликтология / А.Я. Анцупов. М.: Юнити-Дана, 2015. 591 с.
2. *Валуев С.А.* Организационный менеджмент / С.А. Валуев. М.: Омега-Л, 2014. 308 с.
3. *Вершинин М.С.* Конфликтология / М.С. Вершинин. СПб.: Питер, 2013. 164 с.
4. *Дмитриев А.В.* Конфликтология: учебное пособие / А.В. Дмитриев. М.: Гардарики, 2014. 320 с.
5. *Емельянов С.М.* Управление конфликтами в организации / С.М. Емельянов. М.: Азбука, 2012. 391 с.
6. *Здравомыслов А.Г.* Социология конфликта: учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Здравомыслов. М.: Аспект-Пресс, 2015. 317 с.
7. *Леонов Н.И.* Конфликтология: хрестоматия / Н.И. Леонов. Воронеж: Модек, 2015. 304 с.
8. *Машков В.Н.* Психология управления: учебное пособие / В.Н. Машков. СПб.: Питер, 2015. 403 с.
9. *Мельников В.И.* Механизмы социальной регуляции в технологии управления конфликтом // Менеджмент / В.И. Мельников, 2016. № 3. С. 12-17.
10. *Милгром П.* Экономика, организация и менеджмент / П. Милгром. СПб.: Экономическая школа, 2013. 517 с.