

ПСИХОЛОГИЯ

Киевская Нина Сергеевна

магистрант

ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет»

г. Ставрополь, Ставропольский край

военный психолог

В/ч 87530

г. Ставрополь, Ставропольский край

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ И СПОСОБЫ ИХ УСТРАНЕНИЯ

Аннотация: в данной статье автором выявлены особенности конфликтов в организациях. Определены основные этапы конфликта. Приведена существующая классификация организационных конфликтов. Проанализированы причины возникновения конфликтов в организациях. Рассмотрены способы работы с конфликтами и управления ими. Сформулированы выводы.

Ключевые слова: конфликт, организационный конфликт, конструктивность, деструктивность.

Основными характеристиками современного конфликтного состояния социальной сферы общества в России являются сильное имущественное разделение, которое привело к распаду общества на большое число бедных и меньшее число богатых и разорение 75-80% населения, в том числе квалифицированных кадров, из-за жесткой реализации процессов либерализации экономики и приватизации предприятий.

Происходит искажение важнейших социально-профессиональных групп, приведшая к исчезновению некоторых из них. Ценность труда в материальном производстве обесценивается, изменяются представления о престижности профессий, а также интересы частных собственников и директората организаций. Происходит усиление социальной напряженности вместе с ростом социальной

стратификации, разрушение понятий закон и справедливость. Ослабляется зависимость между трудом и доходом [1].

Конфликт – отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами [2].

Этапы развития конфликта:

1 Этап – появление разногласий;

2 Этап – увеличение напряженности в отношениях;

3 Этап – Осознание ситуации как конфликтной как минимум одним участником;

4 Этап – конфликт;

5 Этап – разрешение конфликта [3].

Существует классификация организационных конфликтов (Таблица 1).

Таблица 1

Виды организационных конфликтов

Признак классификации	Виды конфликтов
По влиянию на функционирование организации	Конструктивные, деструктивные
По содержанию	Реалистические, нереалистические
По характеру участников	Внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые, социальные

Рисунок 1. Классификация организационных конфликтов

Среди основных причин конфликтов в организациях можно выделить следующие:

1. Распределение ресурсов. В организациях, ресурсы всегда ограничены. Ограниченность ресурсов и необходимость их распределять зачастую приводит к конфликтам. Собственные потребности всегда кажутся более приоритетными и обоснованными.

2. Взаимозависимость задач. Низкую производительность труда сотрудников руководитель может объяснить неспособностью службы по ремонту эффективно и своевременно чинить оборудование. Данная служба, в свою очередь, объясняют это нехваткой специалистов и неэффективной работой отдела кадров.

Приоритетные направления развития науки и образования

3. Различия в целях. С ростом организации она разбивается на специализированные подразделения, каждое из которых считает свои цели наиболее приоритетными.

4. Различия в способах достижения целей. Часто руководители и исполнители, не имеют противоречивых интересов, но могут считать свое решение наиболее верным, что становится основой для конфликта.

5. Неудовлетворительные коммуникации. Связано с неполной, искаженной информацией или её отсутствием и является не только причиной, но и разрушительным следствием конфликта.

6. Различие в психологических особенностях. Так как каждый человек обладает определенными личностными качествами, психологические различия сотрудников могут быть слишком велики, т.е. психологически несовместимы, что мешает осуществлению деятельности и повышает вероятность возникновения всех типов конфликтов [2].

Вступив в конфликт, каждая сторона действует так, чтобы была принята ее точка зрения. В таких случаях необходимо управление конфликтом, чтобы увеличить конструктивные последствия и уменьшить деструктивные. Что влияет на вероятность возникновения последующих конфликтов.

Способы управления конфликтами в организации можно разделить на структурные и межличностные. К структурным методам относятся:

1. Точная формулировка требований, прав, обязанностей, правил и выполнения работы.

2. Применение координирующих механизмов, строгое соблюдение принципа единоначалия, создание специальных интеграционных служб, координирующих между собой цели различных подразделений.

3. Наличие общих целей – информирование всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, о состоянии дел различных подразделений.

4. Использование системы премий, основанной на критериях эффективности работы, которая исключает столкновение интересов различных подразделений и работников.

К межличностным способам управления конфликтами относятся:

1. Принуждение – попытка заставить принять свою точку зрения, без учета мнений и интересов других. Эффективно, если используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующий достижению своих целей.

2. Уклонение – стремление уйти от конфликта, когда предмет разногласий не представляет для большой ценности.

3. Уступчивость – отказ человека от собственных интересов и принять сторону другого.

4. Компромисс – принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок, но конфликт в измененной форме может возникнуть вновь, так как проблема была решена лишь частично.

5. Сотрудничество – признание права друг друга на собственное мнение и готовность его понять и найти приемлемый для всех выход.

Таким образом, каждая организация должна стремиться к быстрому и полному разрешению конфликтов для того, чтобы эти конфликты не стали постоянными. Особое значение имеет создание благоприятной атмосферы сотрудничества и межличностных отношений в коллективе в процессе трудовой деятельности, отличие причины от поводов, выбор наиболее результативных способов разрешения конфликтов. Это одна из первейших задач руководителя организации. Эффективное управление – это создание атмосферы, в которой будут реализовываться поставленные организацией цели с минимальными потерями.

Список литературы

1. Козьяков Р.В. Психология конфликтов в организации. Московский государственный университет печати. Психология управления учебное пособие [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://referatbox.com/15293/>

psixologicheskie-osobennosti-konfliktov-v-organizacijax-i-sposoby-upravleniya-konfliktami/

2. Конфликт (психология). Википедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%ED%E4%E8%EA%E2_

3. Управление конфликтами и стрессами. Market-Pages – Информационный бизнес портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.market-pages.ru/psixologiyupr/8.html>