(cc) BY

ПСИХОЛОГИЯ

Киевская Нина Сергеевна
студентка
ФГАОУ ВПО «Северо-кавказский федеральный университет»
военный психолог
в/ч 87530
г. Ставрополь, Ставропольский край

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация: *в данной статье выявлены психологические аспекты и особенности конфликтов в организациях. Приведена существующая классификация организационных конфликтов. Определены основные стадии управления конфликтом. Рассмотрены типы управления конфликтами. Сформулированы выводы.*

Ключевые слова*: конфликт, конфликтолог, медиатор, организационный конфликт, конфликтология.*

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.

Конфликт – это отсутствие согласия между сторонами, вовлеченными в совместную деятельность. Происходит это в том случае, если стороны имеют различные цели, различное представление о рабочей ситуации или испытывают неприязнь и недоверие друг к другу [1].

Конфликт является фактом человеческого существования. Конфликты бывают между фирмами, так и в пределах одной организации. Конфликт, возникший в организации, называется организационным [2].

Существует много классификаций конфликтов, как общих, так и частных. Значит, классификаций столько, сколько различных сторон выявляет в конфликте психология.

По целям, которых придерживаются участники, конфликты делятся на преследующие личные, групповые и общественные цели. Цели также делятся по их нравственному содержанию (цель конфликта):

– по времени: близкие или отдаленные;

– по публичности: открытые или скрытые;

– по источникам возникновения: деловые и эмоциональные.

По своему объему конфликты делятся на глобальные и парциальные (происходят между работниками или между работником и руководителем).

По уровням взаимодействия конфликты делятся на вертикальные и горизонтальные.

Существуют также позитивные (конструктивные) и негативные (деструктивные) конфликты. Роль позитивных конфликтов – они необходимы и иногда неизбежны для развития трудового коллектива. Эта сторона конфликта проявляется, если уровень конфликта достаточен для мотивации сотрудников. Подобные конфликты возникают из-за различий в целях, объективно обусловленных характером выполняемой работы (например, творческий конфликт).

Организационный конфликт может принимать множество форм. Независимо от природы организационного конфликта, менеджер должен проанализировать его и управлять им. Некоторые фирмы вводят в штатное расписание должность конфликтолога [2].

Управление конфликтом – это способность видеть конфликтную ситуацию и осуществить действия для её решения.

Управление конфликтом включает следующие стадии:

– восприятие конфликта и первичная оценка ситуации;

– исследование конфликта и определения его причин;

– поиск путей разрешения конфликта;

– осуществление организационных мероприятий для преодоления конфликта [3].

Когда конфликтом в организации невозможно управлять, это может привести к конфронтации, т.е. сотрудники перестают взаимодействовать и общаться друг с другом. В итоге такая ситуация может привести к деградации коллектива и всей организации.

Но конфликт может принести организации пользу. В связи с чем менеджеры искусственно развивают конфликт для чтобы «оживить» сотрудников организации. Главное, чтобы конфликт не был разрушительным. Менеджер должен организовать конструктивный, разрешаемый конфликт. Извлечь выгоду из него можно, если в организации есть открытая, полная поддержки окружающая среда, что окажет положительный результат, поскольку разнообразие точек зрения помогает выявить больше альтернатив или проблем.

Современная конфликтология выделяет два основных метода разрешения конфликтов в организации: авторитарный тип и партнерский тип.

В авторитарном типе решение конфликта происходит с помощью применения властных полномочий. Он используется в следующих случаях:

– руководитель не замечает мнений других сотрудников, считает, что сотрудники обязаны подчиняться ему и не допускает сомнений в правильности его решений;

– руководитель полагает, что любой ценой должен достичь победы в конфликте;

– руководитель рассматривает конфликт как проявление слабости характера людей;

– руководитель считает, что решение конфликтной ситуации принесет только пользу организации.

Для этого типа разрешения конфликта используются следующие методы:

а) убеждения – руководитель через диктатуру влияет на конфликтующие стороны;

б) силовой – согласование непримиримых интересов, направленных на сближение конфликтующих сторон;

в) перетягивание на свою сторону авторитетных сотрудников, профсоюзов и т.д.

При его использовании этого типа решения конфликтов экономится время. Но конфликт при этом не решается полностью, его причины не устранены и возможно его возвращения.

Партнерский тип разрешения конфликта, при котором применяются конструктивные способы, используется, когда:

– руководитель конструктивно взаимодействует с конфликтующими сторонами;

– руководитель воспринимает аргументы всех сторон конфликта;

– происходит взаимный поиск решений и выработки взаимоприемлемых альтернатив;

– происходит попытка совместить личные интересы с интересами организации.

Партнерский тип конфликта имеет свои преимущества, так как он ближе к реальному решению проблем и позволяет удовлетворить интересы сторон [3].

Таким образом, любые организации стремятся к результативному, полному и быстрому разрешению конфликтов. В данной ситуации особо важное значение имеет атмосфера и «дух» коллектива и отношений в компании. Эффективное управление подразумевает для руководителя все стороны этого понятия, т.е. не только финансовая составляющая, но и социальная. Компания – это структура взаимосвязанных звеньев – сотрудников. Нарушение контакта между двумя и более из них оказывает воздействие на всю структуру. Поэтому важно создать такую атмосферу, чтобы организация добивалась поставленных целей 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-organizaciyax-i-sposoby-upravleniya-konfliktami/

2. Мищерин М.О. Особенности разрешения конфликтов в системе муниципальной службы. Bestreferat.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.bestreferat.ru/referat-217385.html

3. Особенности управления конфликтами в организации. Uchebniki online [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://uchebnikionline.com/psihologia/konfliktologiya_-_pributko_ps/osoblivosti_upravlinnya_konfliktami_organizatsiyi.htm