

СОЦИОЛОГИЯ

Иванова Александра Ариановна

студентка

Финансово-экономический институт

ФГАОУ ВПО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

Михайлова Анна Викторовна

канд. экон. наук, доцент

ФГАОУ ВПО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

РЕШАЮЩАЯ РОЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ

В УПРАВЛЕНИИ КОНФЛИКТАМИ

Аннотация: в данной статье рассматривается решающая роль руководителя организации в управлении конфликтами. Авторы приходят к выводу, что конфликт встречается везде и поэтому нужно уметь правильно управлять им.

Ключевые слова: руководитель, организация, конфликт.

Проблема конфликтов в современных условиях является актуальной и находится в центре внимания теоретиков и практиков, представителей различных научных школ и направлений. Все большее значение приобретают прикладные аспекты – политика управления конфликтами.

Цель – анализ деятельности руководителя предприятия в управлении конфликтами.

Задачи:

- изучение роли руководителя организации;
- анализ методов, которые может использовать руководитель для управления конфликтам в конкретной организации;

– разработка рекомендаций в управлении конфликтами.

Объектом исследования является процесс управления конфликтами. Предмет – роль руководителя организации в управлении конфликтами в организации

В связи с этим обозначим проблему исследования – управление конфликтами на уровне предприятия.

С целью выявления роли руководителя в управлении конфликтами в организации ОАО «Намкоммунтеплоэнерго», мы провели социологическое исследование среди рабочего персонала в форме анкетирования. В анкетировании участвовало 21 респондентов. Из опрошенных молодые специалисты (до 35 лет) – 7, работники со стажем до 9 лет на предприятии ЖКХ – 10, выше 9 лет стажем – 11. 57% опрошенных имеют высшее, 43% имеют среднее специальное образование, начальное среднее образование – 0%.

По результатам анкетирования можно делать следующие выводы: 57% опрошенных сталкивались с конфликтными ситуациями в повседневной жизни. А 52% попадали в конфликтные ситуации и на работе из них 81% иногда. Опрошенные слово «конфликт» понимают, как столкновение противоположных позиций; спор, дискуссии по острой проблеме. противоборство противоположно направленных мнений; соперничество, направленное на отстаивания своего мнения. В данной организации в основном преобладают конфликты между сотрудниками (43%) и 38% ответили, что в основном преобладают конфликты между отделами. Респонденты, по-разному выделяют причины конфликтных ситуаций в коллективе. 5 из 21 считают, что именно противоречие интересов является причиной конфликта, а 4 – несогласованность целей разных групп, отделов работников и определенные явления, события, факты, ситуации. И по мнению 52% опрошенных, они решаются тем что стороны, конфликтующих идут на компромисс и в некоторых случаях принимаются административные и иные меры. Общение в неформальной обстановке является основным профилактическим методом по профилактике конфликтных ситуаций. Отрадно отметить, то что большинство – 62% опрошенных отмечают эффективность этих методов. А на главный вопрос: «Какова роль руководителя (директора) организации в решении

конфликтов?» 52% ответили, что высокая, а вот роль руководителя отдела значительно меньше и составляет 43%. Еще один положительный момент, со стороны руководителя организации и отдела в адрес конфликтующих сторон в основном высказывается устное замечание (76% и 81% соответственно).

По итогам анкетирования можно делать следующий вывод. В целом, роль руководителя организации в решении конфликтных ситуаций в организации скорее высокая, чем низкая. Тому подтверждением служат ответы сотрудников на 17 вопросов анкетирования.

Исходя из вышеизложенного, предлагаем такие рекомендации:

1. Один раз в квартал с помощью сотрудников центра психологической помощи с. Намцы проводить психологические тренинги среди сотрудников организации;

2. Работникам отдела кадров (с участием руководителей отделов, руководителя организации и профсоюзного комитета) по плану проводить беседы (в свободной форме) с сотрудниками организации по конфликтным ситуациям;

3. Руководителям организации и отдела рекомендуется посещать курсы повышения квалификации в Институте Управления при Президенте РС(Я) в г. Якутске по следующим темам: «Управление персоналом. Госслужба и технологии эффективного общения», «Организационная, корпоративная и деловая культура в обеспечении процессов управления», «Разработка и принятие управленческих решений». Объем аудиторной нагрузки – не менее 72 часов, форма обучения – с частичным отрывом от государственной службы.

Список литературы

1. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога, 3-изд., испр. и доп. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Эксмо, 2010. – 656 с.
2. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: Учебное пособие для высших учебных заведений, 2-е изд. испр. и доп. / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – М.: Академический Проект; Альма Матер, 2010. – 384 с.
3. Дмитриев А. Введение в общую теорию конфликтов / А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев. – М., 2013. – С. 57–66.

4. Климова С. Трудовые конфликты на российских предприятиях // Кадры. – 2010. – №5.
5. Попова Е. Внутрифирменные конфликты: природа и методы преодоления // Кадры. – 2012. – №5.
6. Ратников В.П. Конфликтология: Учебник для вузов / В.П. Ратников, В.Ф. Голубь [и др.]. – М.: Юнити-Дана. – 2011. – С. 354.