

*Компаниец Дарья Игоревна*

студентка

*Тукова Екатерина Александровна*

ассистент кафедры

ФГБОУ ВО «Уральский государственный  
университет путей сообщения»

г. Екатеринбург, Свердловская область

## **КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

*Аннотация:* в статье рассматриваются особенности протекания конфликтов в организациях, а также причины их возникновения. В работе обозначены основные правила поведения в конфликтных ситуациях.

*Ключевые слова:* конфликт, организация, конфликтная ситуация, инцидент.

В современном мире любой человек, в какой бы области он ни работал, имеет дело, прежде всего, с людьми. Любая организация является неким социумом, который объединен вполне конкретной общей целью. Но не стоит забывать, что каждый человек, состоящий в данной организации, преследует также свои определенные цели и задачи. Каждый раз направляет все свои силы на их достижение. Поэтому не сложно предположить, что интенсивное взаимодействие в системе «человек-человек» насыщено межличностными и межгрупповыми противоречиям. Существует множество споров о значении конфликтов для организации, являются ли они двигателем развития организации или же наоборот, замедляют его.

Что же представляет собой конфликт?

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании либо отдельно взятого индивида, либо в межличностных взаимоотношениях, либо у групп людей [1].

Конфликт представляет собой результат инцидента, происходящего по причине накопившихся противоречий. Для успешного дальнейшего функционирования организации, необходимо разрешать конфликты, это значит, что необходимо устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Как же происходит назревание конфликтов в организации? Обычно данный процесс включает в себя следующие стадии: наличие противоположных целей отдельных людей или групп в организации. Далее осознается эта противоположность, при этом каждая сторона уверена в том, что их оппоненты обязательно помешают или уже помешали достижению этих целей. Затем происходят явные действия, которые действительно создают эту помеху. В итоге происходит снятие или разрешение конфликта.

Важно отметить, что практически на каждой стадии существует возможность предотвратить назревающую проблему, т.е. конфликт.

Основополагающую роль в разрешении конфликта играет правильное формулирование конфликтной ситуации.

К основным правилам формулирования конфликта относят следующие:

1. Важно помнить, что конфликтная ситуация – это то, что необходимо устранить.
2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.
3. В правильной формулировке конфликтной ситуации сосредоточено 80% вероятности ее решения.
4. Пока не будет найдена первопричина возникновения конфликтной ситуации, необходимо постоянно задавать себе вопросы «Почему?» «Зачем?».
5. Постарайтесь сформулировать конфликтную ситуацию, избегая повтора слов из описания случившегося конфликта.
6. Краткость – сестра таланта. Используйте это утверждение при формулировании конфликтной ситуации.

Считается необходимым обратиться к причинам возникновения конфликтов, ведь они раскрывают источники их возникновения и определяют характер их протекания, а также методы урегулирования.

Основные причины возникновения конфликтов можно разделить на две группы: факторы, относящиеся к структуре организации или ее функционированию, и к межличностным отношениям.

Одной из наиболее распространенных причин считается конкуренция из-за ресурсов. Ресурсы всегда ограничены и поэтому необходимость их распределения почти всегда ведет к конфликтам.

Следующей по распространенности причиной является не закрепление ответственности за какой-либо группой в организации. При наступлении неприятностей, каждая вовлеченная сторона пытается отстраниться от причастности к ситуации, тем самым возбуждая конфликт. Также сюда можно отнести неточность, искажения информации или ее полное отсутствие. Данные упущения являются катализаторами конфликтов.

Не стоит забывать о такой банальной причине, как различия в целях, вероятность таких конфликтов возрастает по мере увеличения организации и разделения в ней на различные подразделения.

Что касается межличностных конфликтов, то причину их возникновения обозначить достаточно просто – каждый человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками и т. д. Порой психологические различия участников столь велики, что мешают ее осуществлению.

Практика показывает, что немалую роль в создании конфликтов в организации играют ошибки руководителей.

Выделяют целый ряд типичных ошибок руководителей, которые могут привести к внутренней напряженности среди сотрудников организации.

Например, наиболее распространенной ошибкой называют неспособность вышестоящих органов обеспечить быструю и точную обратную связь с подчиненными. Не стоит также забывать о том, что любая работа требует определенной оценки, тем более, если данная работа достойна похвалы. Поэтому следующей наиболее распространенной ошибкой руководителей является – отсутствие персональной благодарности подчиненным за хорошее выполнение работы.

Также к ошибкам руководителя можно отнести неспособность данного ясно и четко формулировать проблему, обрисовывать ситуацию, иначе говоря, если руководитель сам не знает, какой результат он хочет предвидеть, то очень сложно подчиненным будет предугадать, что от них желают получить. Любая из отмеченных ошибок руководства может нарушить баланс в структуре отношений между сотрудниками, а также привести к цепочке негативных последствий.

На протяжении достаточно долгого времени формулировались правила поведения людей при конфликте. Из огромной массы выберем и обозначим некоторые из них.

Основным правилом, которым нужно руководствоваться в конфликтной ситуации, считается дать высказаться своему партнеру, точнее будет сказать, необходимо дать ему возможность «выпустить пар». Это способствует снижению пика агрессии по отношению к Вам, и только пройдя данную стадию, можно требовать от оппонента спокойного обоснования претензии со ссылками на объективные доказательства. Отметим, что не стоит искать виновных в произошедшем инциденте, дабы не вызвать новую волну агрессии, также стоит отказаться от отрицательной критики партнера, не стоит затрагивать его личности, не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Лучше всего будет в конфликтной ситуации объединиться и направить все усилия на поиск выхода из сложившейся ситуации. Предлагая множество вариантов разрешения проблемы, Вы обязательно найдете тот самый, который приемлемым образом устроит обе стороны.

Таким образом, отношения между сотрудниками в любой организации складываются под воздействием интересов, как производства, так и психологической совместимости членов данной группы. Перед каждым предприятием стоит важная задача – управление процессом протекания конфликтов.

### ***Список литературы***

1. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 175 с.

2. Управленческая психология: Учебник / О.Д. Волкогонова, А.Т. Зуб. – М.:  
ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. – 352 с.