

*Кудрявцева Анастасия Витальевна*

студентка

*Иванова Елена Никитична*

доцент

Институт философии

ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет»

г. Санкт-Петербург

## **ЭЛЕМЕНТЫ ЭФФЕКТИВНОГО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОГО КОНФЛИКТА**

*Аннотация:* конфликты в организации нередко порождаются на почве внутренней неудовлетворенностью сотрудников. Её причины могут быть связаны с организацией рабочего процесса, отношениями с начальством, коммуникациями внутри коллектива, личными амбициями и внутренними психологическими особенностями. В данной статье авторами рассматривается несколько базисных причин неудовлетворённости работниками своим положением и, как следствие, повышение конфликтогенности профессиональной среды.

*Ключевые слова:* организация, конфликт, профессиональные отношения, менеджмент, управление, разрешение конфликтов, урегулирование конфликтов, внутренняя среда коллектива.

Организационный конфликт – это конфликт, возникающий между двумя и более участниками профессиональных отношений в пределах деловой или производственной среды.

Особенности организационного конфликта состоят в том, что он имеет различные плоскости проявления: горизонтальную и вертикальную.

Конфликты горизонтальной плоскости включают в себя отношения между участниками непосредственно самого трудового коллектива. Это люди примерно одного ранга, работающие на должностях, относительно равных по ста-

тусу. Конфликты между ними характеризуются высокой степенью эмоциональной напряженности, которую не сдерживают отношения начальник-подчиненный.

Конфликты вертикальной плоскости, с одной стороны, выглядят проще. Это конфликты между руководством и подчиненными. В зависимости от стиля управления руководства, способа организации работы всего предприятия, подобные конфликты могут разрешаться как в директивном, так и в личном порядке.

Директивный метод разрешения конфликтов в организации подразумевает применение административных методов для его урегулирования. Они могут быть как позитивными, так и негативными. К негативным относятся такие санкции как штрафы, выговоры, лишение премии, понижение в должности и т. д. К позитивным – публичная похвала, премия, повышение, делегирование новых полномочий и т. д.

Независимо от стиля руководства, в трудовом коллективе есть несколько факторов, способных стать зачатками конфликта в будущем. Ниже мы рассмотрим некоторые из них.

Первый фактор – выполнение работником однообразных заданий, и, как следствие, отсутствие мотивации к самосовершенствованию. Это накапливает агрессию внутри члена коллектива, уставшего от рутинных заданий, похожих друг на друга.

Второй фактор – отсутствие у рядовых членов коллектива возможности влиять на организационные процессы внутри фирмы. В этом случае работники убеждаются, что их мнение никому неинтересно и с ними не считаются как с профессионалами. Они словно не являются частью фирмы.

Третий фактор – отсутствие поощрений и наград.

Четвертый фактор – работа в замкнутом многолюдном пространстве без возможности уединения. Опен-спейс пространства негативно влияют на коммуникативную среду коллектива. Работники чрезмерно устают друг от друга, становятся более раздражительными и менее восприимчивыми к рациональным сторонам рабочего процесса.

Пятый фактор – отсутствие неформальной сплоченности коллектива. Эмоциональная связь между сотрудниками повышает уровень эмпатии в коллективе, делает его более сплоченным.

Каким же образом можно предупреждать развитие подобных факторов в прямой конфликт?

Во-первых, необходимо убедиться, что офисное пространство правильно организовано. У людей должна быть возможность взять небольшой перерыв и уединиться, без постороннего вмешательства.

Во-вторых, у работников должен быть выбор в порядке и характере выполнения обязанностей.

В-третьих, необходимо приобщать работников к организации всего рабочего процесса. На местах часто видно то, что недоступно руководству. Кроме того, это оставляет в работниках ощущение причастности к большому общему делу.

В-четвертых, нужно создавать условия для потенциального неформального объединения. Это не должно быть принудительным. У коллектива должно сохраняться самовольное желание провести время друг с другом в неформальной обстановке.

Вывод: в контексте руководства большой организацией не стоит забывать об эмоциональной составляющей. Коллектив, прежде всего, состоит из людей, со своими проблемами и эмоциональными особенностями. Грамотный руководитель постарается учесть их, чтобы использовать качества каждого работника наилучшим образом.

### ***Список литературы***

1. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке: Пер. с англ. – М., 2001. – 272 с.