(cc) BY

Слепцова Юлия Афанасьевна
студентка
Финансово-экономический институт
ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный
университет им. М.К. Аммосова»
г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Аннотация*: в данной статье раскрывается тема стратегии поведения руководителя при возникновении конфликтных ситуаций. Было проведено определенное исследование и были разработаны практические рекомендации по ее устранению.*

Ключевые слова*: руководитель, конфликты.*

Каждый человек в своей жизни сталкивается с конфликтными ситуациями, как работник, так и организация в целом. Отсюда, конфликты могут быть: производственные, политические, национальные, социальные, семейные и так далее.

Актуальность исследуемой темы определяется тем, что в современных социальных и экономических условиях, успех того или иного вида предпринимательской деятельности зависит главным образом, от четкой и слаженной работы в организации. В этой связи главная роль отводится прежде всего руководителю организации, поскольку именно от его профессиональных и личностных качеств зависит, насколько эффективно будет организован весь производственный процесс. Только руководитель, выбрав правильный стиль руководства, может воздействовать на динамику развития организации. Организуя его работу, он формирует определенное представление о себе среди подчиненных и партнеров.

Цель работы – изучить стратегии поведения руководителя и разработать рекомендации для устранения конфликтной ситуации в организации.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Методика исследования – тест К. Томаса «Определение стиля своего поведения в предконфликтных и конфликтных ситуациях». В исследовании участвовало 20 сотрудников.

Нами было проведено исследование по методике К. Томаса «Определение стиля своего поведения в предконфликтных и конфликтных ситуациях», в котором участвовало 20 человек, из них 2 руководителя. Из них 12 мужчин и 8 женщин.

Было задано всего 30 вопросов, рассмотрим более важные из них. На 1 вопрос 60% опрошенных выбрали вариант, что им иногда предоставляется возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса, в том числе такого мнения придерживаются и руководители. Это означает, что они прислушиваются к мнению друг друга и учитывают при возникновении спорных ситуаций. На 2 вопрос 85% опрошенных выбрали вариант, что они стараются найти компромиссное решение, такой же вариант выбрали руководители данной организации. Значит, они не стремятся к конфликтным ситуациям и пытаются найти решение путем компромисса. На 3 вопрос 80% опрошенных выбрали вариант, что они стараются успокоить другого и стремятся сохранить отношения с коллегами.

На 5 вопрос 30% опрошенных выбрали вариант, что они улаживают спорную ситуацию и все время стараются найти поддержку у коллеги, один руководитель придерживается этого мнения с меньшинством персонала. А второй руководитель выбрал вариант, что он старается сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности. Это говорит о том, что он не хочет усугублять ситуацию и старается найти решение мирным путем.

На основании проведенного исследования мы приходим к выводу, что в целом в данном коллективе стратегии поведения руководителей успешны. Все сотрудники чувствуют себя комфортно в коллективе, руководители стараются выполнять свою работу на высшем уровне и учитывать мнения всех своих коллег.

На основании проведенного исследования, мы разработали следующие рекомендации для избегания конфликтных ситуаций:

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

1. Постоянное внимание к партнеру (партнерам) по общению, предоставление возможности высказаться.

2. Подчеркивание общности интересов, целей, задач. Нахождение в позиции партнера того, с чем можно согласиться.

3. Признание правоты собеседника там, где это действительно так.

4. Проводить социально-психологические тренинги по укреплению доверия сотрудников друг к другу, для их сплочения и эффективной работы. Эти социальные тренинги могут проводить психологический центр «Сурэл», расположенный по адресу ул. Северная, 7, стоимость составляет 500 рублей и социальный центр развития «Адра», расположенный по адресу ул. Винокурова, 43/1, стоимость составляет 1000 рублей.

Таким образом, мы пришли к выводу, что стратегии поведения руководителей в данном примере лежат на высоком уровне, они стараются сразу же разрешить конфликтную ситуацию, подходят к нему тонко и профессионально. При введении переговоров учитывают мнения всех подчиненных, чтобы все остались довольны выполненной работой.

Список литературы

1. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Учебное пособие / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект-пресс, 2015. – 537с.

2. Казначевская, Г.Б. Менеджмент: Учебное пособие. Г.Б. Казначевская. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 378 с.

3. Огарков А.А. Управление организацией: Учебное пособие / А.А. Огорков. – М.: Эксмо, 2012. – 512 с.

4. Пахомова В.Н. Социально-психологический климат организации / В.Н. Пахомова, У.С. Борисова // Новое слово в науке: перспективы развития. – 2014. – №1 (1). – С. 359–360.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)