

**Панкова Мария Павловна**

студентка

ФГБОУ ВО «Уральский государственный

университет путей сообщения»

г. Екатеринбург, Свердловская область

## **КОНФЛИКТ РУКОВОДИТЕЛЯ И ПОДЧИНЕННОГО**

***Аннотация:** в статье рассматриваются причины возникновения конфликтов между руководителем и подчиненным и поиск наиболее эффективных способов их разрешения. Автором составлены рекомендации, как вести себя в той или иной конфликтной ситуации, для руководителей и подчиненных.*

***Ключевые слова:** конфликт, конфликтология, руководитель, подчиненные.*

Данная статья посвящена проблеме возникновения конфликтов между руководителем и подчиненными.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что рано или поздно каждый человек начинает свою трудовую деятельность и вынужден строить продуктивные рабочие отношения с коллегами, руководством и подчиненными. Как бы сильно человек ни старался избежать конфликтных ситуаций, рано или поздно они возникают, поэтому нужно уметь трезво оценивать ситуацию и грамотно продумывать свое поведение. Эти навыки одинаково важны как для руководителя, так и для его сотрудников.

Степень разработанности данной темы довольно высока. На сегодняшний день в интернете на различных сайтах и форумах обсуждаются проблемы рабочих взаимоотношений и способы их решения [8; 5], но основная проблема в том, что эта тема всегда обсуждается в одностороннем порядке, то есть статьи пишутся отдельно для руководителей и отдельно для подчиненных. Например, авторы [3; 4; 6] рассматривают проблему узко – с точки зрения устойчивости кадров, а [2] с точки зрения расстановки. А правильно ли это?

Гипотеза исследования состоит в том, что для наиболее благоприятного разрешения конфликтной ситуации необходимо непосредственное участие обоих

сторон конфликта, то есть руководитель и подчиненный должны приложить максимум усилий и желания для нахождения решения, удовлетворяющего их обоих.

Объектами исследования станут сотрудники и руководители одного из подразделений сети детских развлекательных парков, участвовавшие в анкетировании.

Предмет исследования – причины возникновения и способы разрешения конфликтов.

Целью исследования является разработка рекомендаций по поведению в различных конфликтных ситуациях.

Задачи исследования:

- изучить теоретическую литературу, рассматривающую вопросы конфликтологии;
- провести анкетирование сотрудников и руководителей подразделения сети детских развлекательных центров;
- на основе полученных данных анкетирования и теории выявить основные причины конфликтов и разработать рекомендации по их разрешению.

Прежде чем перейти непосредственно к теме статьи, стоит разобраться в самом понятии конфликта, его сути, структуре и динамике.

В литературе, посвященной конфликтологии, существует множество различных определений конфликта. Например, социолог, специалист в области социологии конфликта, методологии и методики исследований конфликта Андрей Григорьевич Здравомыслов дает следующее определение конфликта: «Конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями» [1]. Мы можем увидеть, что конфликт есть взаимодействие, обусловленное противостоянием интересов и борьбой за достижение целей.

С целью подробнее выявить причины возникновения конфликтов между руководством и подчиненными, было проведено анкетирование, в котором двум

группам респондентов – руководителям различных отделов и их подчиненным – были заданы следующие вопросы:

1. Как часто у вас происходят конфликты с подчиненными/руководством?
2. Кто чаще всего является инициатором конфликта?

Разделение респондентов на две отдельные группы было произведено для того, чтобы провести сравнение мнений руководства и их подчиненных. Исследование показало, что большинство руководителей и сотрудников парка развлечений (70% и 60% соответственно) очень редко имеют конфликты друг с другом. Тем не менее, 20% сотрудников и 5% руководителей признают, что конфликты у них происходят регулярно. Это сразу наталкивает на вопросы об инициаторе и причине конфликта.

Во втором вопросе руководители и подчиненные сходятся во мнении, что инициатива в возникновение конфликтных ситуаций исходит от руководства. Возможно, это может быть связано с тем, что руководитель не считает мнение подчиненного важным или с нежеланием подчиненного вступать в конфликт из страха дальнейших санкций со стороны руководства.

Конфликт может перейти в стадию завершения, только при условии, что обе стороны конфликта этого желают. Поэтому, используя полученные данные анкетирования, составим рекомендации, как вести себя в той или иной конфликтной ситуации, для руководителей и подчиненных: а) каждый должен выполнять свои обязанности, не превышая своих полномочий; б) контактировать друг с другом только по мере необходимости и только по рабочим вопросам; в) руководитель должен дать понять, что если у его подчиненных есть какие-либо вопросы по работе, он их выслушает и поможет, если это в его компетенции; г) нужно уметь объективно оценивать свои поступки, признавать ошибки и исправлять их; д) не бойтесь задавать вопросы; е) сохранять спокойствие.

### ***Список литературы***

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Эксмо, 2011. – 510 с.

2. Маслов В.П. Технология оптимизации системы расстановки кадров / В.П. Маслов, Л.П. Синяева, Е.А. Герасимова // Вестник Самарского государственного университета путей сообщения. – 2015. – Вып. 2 (28). – Т. 2. – С. 47–51.

3. Морозова Е.Н. Человеческие ресурсы как фактор устойчивого развития организации: Дис. ... канд. экон. наук. – Новосибирск: СибГУПС, 2012. – 194 с.

4. Морозова Е.Н. Управление интерспецифическими трудовыми ресурсами транспортных вузов / Е.Н. Морозова, В.А. Антропов. – Екатеринбург: Изд-во УрГУПС, 2014. – 143 с.

5. Морозова Е.Н. Экономика знаний – интеллектуюемая отрасль народного хозяйства / Е.Н. Морозова, Е.А. Тукова // Науковедение. – 2015. – Т. 7. – №6 (31). – С. 65.

6. Нестеров В.Л. Расчет, анализ и прогнозирование обеспечения устойчивости кадров в вузе / В.Л. Нестеров, В.И. Радченко, Е.Н. Морозова // Транспорт: наука, техника, управление. – 2006. – №11. – С. 13–15.

7. Синяева Л.П. Особенности формирования коллектива в организациях агентского типа / Л.П. Синяева, Е.А. Герасимова, И.В. Додорина // Вестник Самарского государственного университета путей сообщения. – 2016. – Вып. 3 (33). – С. 91–99.