

Павлова Светлана Михайловна

магистр, учитель-логопед

МБДОУ «Д/С №30»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

Севастьянова Евгения Михайловна

студентка

ФГБОУ ВО «Чувашский государственный педагогический университет

им. И.Я. Яковлева»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

КОНФЛИКТЫ В КОЛЛЕКТИВЕ: КАКИЕ ОНИ БЫВАЮТ, КАК ИХ РАЗРЕШИТЬ И НЕ ДОПУСТИТЬ ИХ ПОЯВЛЕНИЯ

Аннотация: статья анализирует трудовые конфликты в профессиональной среде как столкновение интересов, приводящее к серьезным последствиям для бизнеса, включая потерю кадров, срывы графиков и ущерб репутации у клиентов. Описаны типы конфликтов по субъектам: межличностные, между индивидом и группой, межгрупповые, их деструктивные и конструктивные проявления. Выделены тревожные признаки деструктивных конфликтов (агрессия, угрозы, неготовность к диалогу). Предложен пошаговый алгоритм урегулирования: выявление участников, анализ корней, выработка решений, фиксация договоренностей. Для профилактики акцентируется роль доверия, прозрачной коммуникации, четкого разграничения обязанностей, инструкций по жалобам и регулярного общения. Подчеркивается профессиональная ответственность руководителя за активное управление конфликтами, превращая их в инструмент улучшения бизнес-процессов.

Ключевые слова: трудовые конфликты, межличностный конфликт, межгрупповой конфликт, управление конфликтами, деструктивные конфликты, конструктивные конфликты, профилактика конфликтов, командное взаимодействие, лидерство.

Конфликт представляет собой ситуацию столкновения интересов, при которой участники занимают антагонистические или взаимоисключающие позиции. В контексте профессиональной деятельности, трудовые конфликты способны порождать последствия, значительно превосходящие по своей тяжести те, что возникают в межличностных или семейных разногласиях.

Когда в компании разгорается конфликт, это не просто потеря ценных кадров или трещины в фундаменте организации. Этот пожар неизбежно перекидывается на тех, кто находится рядом – на клиентов и партнеров. Пока люди выясняют отношения, рушатся привычные графики, а обещания компании остаются невыполненными.

Чтобы успешно справляться с конфликтами в коллективе, психологи рекомендуют их классифицировать. Это помогает не только понять корни проблемы, но и найти пути ее решения. Наиболее востребованной является типология, основанная на субъектах конфликта, которая проясняет, кто именно находится в конфликте.

1. «Межличностный конфликт, возникающий при столкновении двух индивидов. Это может происходить между коллегами, людьми с одинаковым статусом, руководителем и подчиненным, или между новым и опытным сотрудником."

2. Противостояние между отдельным человеком и группой – один из самых опасных видов конфликтов, так как интересы и возможности сторон существенно различаются. Подобные конфликты могут перерасти в травлю личности со стороны коллектива или в массовый уход сотрудников, выражающий несогласие с авторитарным начальником.

3. Межгрупповые разногласия могут перерасти в затяжные противостояния между отделами, характеризующиеся многоэтапным развитием. Из-за большого числа участников и инициаторов, такие конфликты проявляются в виде циклов: периоды снижения напряженности сменяются новыми обострениями.

Влияние конфликтов на бизнес неоднозначно: они могут проявляться как в деструктивной, так и в конструктивной форме.

Крайне важно своевременно выявлять деструктивные конфликты, поскольку их развитие чревато потерей ценных кадров и серьезными негативными последствиями для организации. К тревожным сигналам относятся:

1. Поведение оппонентов осложняется их агрессивной риторикой, содержащей оскорбления и личные нападки.
2. Конфликт перерастает в обмен угрозами: руководство шантажирует увольнением и репутационными потерями, а работники – обращениями в суд, прокуратуру, трудовую и налоговую инспекции.
3. Стороны конфликта демонстрируют полную неготовность к урегулированию разногласий, настаивая на своей точке зрения без предоставления каких-либо аргументов.
4. Участники переговоров готовы отстаивать свои интересы любой ценой, даже если это сопряжено с риском для общего благосостояния компании или их собственного карьерного роста.

Конструктивные конфликты, сколь бы острыми они ни были, служат для выявления и устранения бизнес-слабостей. Например, «Нестабильные поставки материалов вызывают недовольство работников цеха, поскольку приводят к чередованию простоев и авралов в производстве.

Когда начальство поймет, что сотрудники в таких случаях просто показывают, где в работе что-то не так, а не сами создают проблемы, тогда компания сможет выйти на совершенно новый уровень.

Суть работы с конфликтом заключается не в его классификации, а в глубоком понимании его участников, истоков и потенциального ущерба.

Для эффективного урегулирования конфликтов в коллективе предлагается использовать стандартный пошаговый подход:

1. Первоочередная задача – определить всех, кто вовлечен в текущий спор, и инициировать совместную встречу. При этом необходимо с самого начала заявить о нашей объективности и готовности к конструктивному диалогу

2. Определите корни конфликта. Позвольте всем участникам выговориться, снять эмоциональное напряжение, пресекая при этом любые новые обвинения и оскорбления.

3. Попросите оппонентов озвучить их решения. Полного совпадения мнений не ждите – иначе бы не было конфликта. Ваша позиция, как руководителя, должна быть уже готова и учитывать интересы бизнеса.

4. Когда переговоры подошли к концу и все варианты решения проблемы обсуждены, участникам необходимо закрепить то, к чему они пришли.

Критически важно проанализировать и устранить корни конфликтов, о которых шла речь, а также найти пути разрешения уже существующих противоречий. Следует понимать, что полное отсутствие разногласий в коллективе нереалистично, однако вполне в наших силах снизить частоту и интенсивность деструктивных конфликтных ситуаций. Этому способствует:

1. Доверие, в условиях доверия сотрудники чувствуют себя свободно, выражая несогласия, что позволяет оперативно и эффективно находить решения, избегая накопления проблем.

2. Беспристрастное отношение руководства, исключая необоснованные привилегии, способствует формированию здоровой рабочей атмосферы и укреплению командного духа.

3. Прозрачная коммуникация со стороны руководства, включающая оперативное доведение информации о трудностях, разъяснение принятых решений и готовность признавать ошибки, способствует формированию доверительной атмосферы и значительно снижает риск возникновения конфликтных ситуаций.

4. Обеспечение строгого разграничения функциональных обязанностей и сфер ответственности.

5. Порядок урегулирования. Разработать четкие инструкции по работе с жалобами сотрудников на действия коллег и по разрешению конфликтных ситуаций, возникающих внутри компании.

6. Поддержание связи с командой: индивидуальные и общие встречи помогут выявить и устранить скрытые разногласия.

Подводя итог, важно осознать: пассивное отношение к конфликтам, ожидание их самопроизвольного разрешения или ухода недовольных, является ошибочной стратегией. Эффективное управление внутриколлективными конфликтами – это прямая функция работодателя. Поведение руководителя, демонстрирующего понимание этой ответственности, является показателем его высокого профессионализма.

Список литературы

1. Большаков А.Г. Конфликтология организаций: учеб. пособ. / А.Г. Большаков, М.Ю. Несмелова. – М.: МЗ Пресс, 2001. – 182 с.
2. Леонова А.Б. Организационная психология: учебник / А.Б. Леонова, Т.Ю. Базаров, М.М. Абдулаев; под общ. ред. А.Б. Леоновой. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 214 с.
3. Обозов Н.Н. Психология конфликта / Н.Н. Обозов. – СПб.: ЛНПП «Облик», 2001. – 51 с.
4. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах: Спецкурс / В.Н. Шаленко. – М.: Изд-во Моск. гос. ун-та, 1992. – 80. EDN UIERQTс.