

Уарова Нюргуяна Юрьевна

студентка

Финансово-экономический институт

ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

**ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТНОГО СТОЛКНОВЕНИЯ
МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ
(НА ПРИМЕРЕ АО РСК «СТЕРХ»)**

***Аннотация:** статья раскрывает сущность организационных конфликтов, их виды и управление ими в менеджменте организации. Рассмотрены причины конфликтных столкновений в организациях: по результатам исследования автор приходит к выводу, что для сотрудников организации на первый план выходят объективные и социально-психологические причины возникновения конфликтных столкновений.*

***Ключевые слова:** конфликтное столкновение, организация, причины конфликтов.*

В настоящее время в любых организациях обязательно возникают конфликты, и это неудивительно. Чтобы во время устранить конфликт, чтобы его исход губительно не повлиял на будущее, развитие, эффективность работы организации, нужно во время выявить причины и правильно их диагностировать – управлять трудовыми конфликтами невозможно без качественной диагностики и своевременного устранения причин конфликтов.

Цель работы – это исследование причин конфликтного столкновения между сотрудниками в организации.

Объект исследования – персонал АО РСК «Стерх».

Предмет исследования – причины конфликтных столкновений между сотрудниками трудового коллектива АО РСК «Стерх».

Объектом социологического исследования является Региональная страховая компания «Стерх». Эта крупная страховая компания, действующая на рынке страховых услуг Республики Саха (Якутия). Начало истории компании датируется 04.05.2005 г. Компания имеет дочерние филиалы почти во всех районах РС(Я) и в том числе в городе Хабаровске.

С целью диагностики состояния СПК и выявления причин конфликтов в производственных группах удаленных агентских офисов АО «РСК «Стерх» проведено исследование, в котором приняли участие 22 респондента. Результаты исследования показывают, что 77,3% сотрудников агентской сети АО «РСК «Стерх» имеют положительный эмоциональный трудовой настрой, они отметили, что выполняемая работа им полностью нравится. Это говорит о высокой степени удовлетворенности содержанием труда, о грамотном подборе персонала в агентские офисы: руководителю и HR-специалисту удается находить людей, которые созданы для выполнения работы в компании на агентских позициях. Также это свидетельствует о грамотной организации труда. Остальные 22,7% трудовых коллективов ответили, что выполняемая работа нравится им частично. Соответственно, либо содержание, либо организация труда для них не являются оптимальными. Можно сделать вывод о том, что компании АО «РСК «Стерх» удается создавать предпосылки для формирования позитивного социально-психологического климата трудовых коллективов удаленных агентских офисов.

Сотрудники агентских офисов, в целом, оценивают атмосферу в своих трудовых коллективах позитивно: 68,2% отметили, что их связывают дружеские отношения. Это неудивительно, ведь в столь малых производственных группах возможно формирование тесных эмоциональных связей между сотрудниками, которые перетекают и за пределы рабочего времени. Тем не менее 22,7% сотрудников считают, что коллективы достаточно эмоционально холодны, и их связывает лишь деловое общение, а 4,5% (1 респондент) отметили, что присутствует полное недопонимание. Без положительной эмоциональной составляющей работать в тесном контакте с коллегами в микро-группе постоянно сложно. Снижение

эмоциональной составляющей СПК может являться причиной снижения производительности труда сотрудников.

Ответы респондентов на 4 и 7 вопросы опросника позволяют судить о распространенности личностных причин конфликтов – об уровне конфликтности сотрудников региональной агентской сети АО «РСК «Стерх».

В число причин конфликтов, названных респондентами, вошли:

1. Неудовлетворительная работа коллег – 63,7%
2. Нарушение трудовой дисциплины – 22,7%.

Соответственно, сотрудники считают, что на первый план выходят объективные и социально-психологические причины конфликтов. Сотрудники не считают свои коллективы командой и оценивают работу своих коллег как бы со стороны, как будто они не стремятся к единой цели, а выполняют разрозненные трудовые операции, зачастую мешая друг другу.

Таким образом, по результатам проведенного исследования можно сделать следующие выводы:

– социально-психологический климат в малых производственных группах агентских офисов АО «РСК «Стерх» можно охарактеризовать как неустойчиво позитивный;

– очевидно снижение эмоциональной компоненты социально-психологического климата в исследуемых коллективах;

– диагностировано наличие личностных, социально-психологических и объективных причин развития конфликтных столкновений;

– в коллективах выявлено наличие сотрудников, проявляющих отдельные черты конфликтной личности;

– выявлены типовые объективные организационные проблемы: отсутствие системы эффективного контроля за трудовой дисциплиной;

– к социально-психологическим причинам конфликтов относится недостаточное внимание сотрудников к командному результату и работе в команде.

Исходя из анализа исследования, предлагаются такие рекомендации:

1. Проведение регулярной диагностики СПК каждой малой производственной группы.
2. Коррекция стилей руководства управляющих региональных агентских офисов.
3. Обучение сотрудников коммуникативной толерантности и приемам снятия напряжения / тревожности.
4. Проведение ротации.
5. Проведение выездных корпоративов с командообразующими мероприятиями.
6. Пересмотр системы контроллинга путем введения в КПЭ показателей исполнения дисциплины труда.

Выполнение предложенных рекомендаций позволит устранить личностные, социально-психологические и объективные причины конфликтных столкновений в трудовых коллективах удаленных офисов АО «РСК «Стерх».

Список литературы

1. Восемь путей к созданию команды, способной к сотрудничеству // Управление персоналом. – 35/2016 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/issue.html?4895>
2. Исследование Научно-мониторингового центра «Трудовые конфликты». – 2017 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zabast.com/?p=1828>