

Белик Светлана Владиславовна

магистрант

Научный руководитель

Олешко Татьяна Ивановна

канд. психол. наук, доцент, преподаватель

ФГБОУ ВО «Армавирский государственный

педагогический университет»

г. Армавир, Краснодарский край

АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

***Аннотация:** в статье дается определение конфликта, рассматриваются эффективные способы управления конфликтной ситуацией и управление конфликтом в организации.*

***Ключевые слова:** конфликт, саморегуляция, конфликтная ситуация, управлением конфликтом.*

Слово «конфликт» происходит от латинского *confus* – «столкновение» и обозначает столкновение сил, сторон, мнений и интересов людей, вызывающее определенные действия [1].

Психология, в течение длительного времени выполнявшая в основном констатирующие функции, ныне имеет в своем активе методики, использование которых открывает как серьезному исследователю, так и рядовому пользователю важные стороны изучаемого явления.

Конфликт – это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни. В конфликте одна из сторон требует, ждет изменения поведения, мыслей либо чувств партнера.

Под управлением конфликтом понимается целенаправленное воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения системы взаимодействия, к которой имеет отношение данный конфликт.

Существует несколько эффективных способов управления конфликтной ситуацией.

Таблица

Личностные способы	Психолого-педагогические способы	Структурные способы
саморегуляция, основанная на знании своих личных особенностей и умении контролировать свои эмоции в самых различных ситуациях; авторский способ гибких навыков неконфликтного поведения, базирующийся на внимательном, вдумчивом отношении как к себе самому (постоянный самоанализ и самоконтроль), так и к окружающим; умение четко представлять свои действительные желания и интересы, использовать навыки активного слушания, техники самоуспокоения и успокоения других людей и умение конструктивно общаться с окружающими	включение сотрудников в деятельность по индивидуальному, личностному и профессиональному развитию, а также по развитию организации; формирование у людей определенной системы знаний об общих закономерностях функционирования психики и особенностях протекания различных психических процессов; вооружение людей знаниями о природе, структуре, формах и особенностях конфликтных отношений; выработка и развитие как у руководителя коллектива, так и у его подчиненных умения использовать элементарные психотехнические методики для овладения конфликтной ситуацией, управлять своими реакциями на изменение	изменение структуры организации, использование положения руководителя, снижение взаимозависимости участников, слияние отделов; разъяснение требований к работе, то есть того, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника; средства интеграции, например, установление общих целей, иерархии полномочий, использование служб, осуществляющих связь между функциями отдельных работников; организация команд, которые упорядочивают взаимодействие людей, принятие решений и информационные потоки внутри организации; разрушение структуры конфликтного процесса различными путями

Управление конфликтом в организации включает в себя четыре пункта:

- разъяснение требований к работе;
- координация и интеграция;
- постановка общеорганизационных комплексных целей;
- создание оптимальной структуры вознаграждения [4].

Основные методики урегулирования (прекращения, разрешения) конфликтов направлены на трансформацию или устранение одного или нескольких элементов конфликта.

Список литературы

1. Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. – СПб.: Питер, 2000. – 560 с.
2. Курочкина И.А. Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / И.А. Курочкина, О.Н. Шахматова. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.- пед. ун-та, 2013. – 229 с.
3. Семёнов А. В. Этимологический словарь русского языка. – М.: ЮН-ВЕС, 2003.
4. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2002.
5. Воронина А.С. Способы решения конфликтных ситуаций в организациях с разным стилем руководства / А.С. Воронина, О.В. Киреева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.kubsu.ru/sites/default/files/users/16556/portfolio/kursovaya_2018.pdf (дата обращения: 24.12.2021).