ЭКОНОМИКА

Шкляр Татьяна Львовна
канд. экон. наук, доцент
Морозова Татьяна Вячеславовна
студентка 3 курса факультета маркетинга
Московский государственный университет экономики,
статистики и информатики
г. Москва

КОНФЛИКТЫ НА РАБОТЕ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

Аннотация*: в статье рассматриваются вопросы, связанные с природой возникновения конфликтов и конфликтных ситуаций, выделяется классификация конфликтов, а также виды разрешения конфликтов.*

Ключевые слова*: конфликт, конфликтная ситуация, разрешение конфликта.*

Конфликты существуют ровно столько, сколько существует человек, так как возникают они только в процессе общения людей. Большую часть своего времени человек проводит на работе, контактирует с руководителями, общается с коллегами. При таком жизненном ритме, большом количестве ежедневного общения с людьми возникает много причин, из–за которых люди не понимают друг друга, что в конечном итоге приводит к конфликтам.

Конфликт – это такое взаимодействие индивидуумов, которое приводит к ущербу, получаемому хотя бы одной из сторон.

Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких людей, каждый из которых имеет свои мотивы, цели, средства и способы решения личностно значимой проблемы. У индивидуумов всегда есть выбор – участвовать в конфликте или нет.

Конфликты существуют на протяжении многих веков – это одна из главных составляющих средств общения, нельзя сказать, что они только отрицательным

образом влияют на людей, положительная черта в этом тоже есть. Где есть разногласия, споры можно говорить о том, что коллектив конкурентоспособен, развивается, ведь каждый борется за свое место под солнцем. И причина этому только индивидуальность каждого, одинаковых людей нет, и никогда не бывает так, чтобы всех все устраивало, все были довольны и счастливы.

Рис. 1. Классификация конфликтов в организации [1]

Каждый человек имеет свои сильные и слабые стороны, недостатки и достоинства, то, как он вступает в новый коллектив, взаимодействует с ним, зависит по большей части от окружения. Другими словами, благоприятная обстановка в коллективе зависит не только от того как проявит себя индивидуум, свои лучшие качества, но и от всей группы в целом.

Разногласия имеют место там, где сотрудники не могут прийти к чему– то общему, пойти на уступки, что привносит напряженность, недоверие в компанию. Конечно, только с возрастом, проработав не один год в организации, люди начинают осознавать, как было бы правильно, учесть интересы большинства и выйти из той или иной конфликтной ситуации.

Как показывает практика в большинстве своем одна из самых явных причин конфликта – неправильное построение бизнес – процессов (см. рис. 2). На втором месте человеческая зависть, здесь же целесообразно сказать о чувстве обиды,

предвзятом отношении. Необоснованное, публичное унижение одних и незаслуженная похвала других.

Рис. 2 Причины конфликтов на работе [3]

Открытое и эффективное общение – есть основное условие правильного выхода из конфликтной ситуации.

Когда человеком овладевают эмоции, он с головой погружен в конфликт – так гораздо труднее правильно выразить свои мысли, желания, чтобы тебя услышали и понять, соответственно своего оппонента. Для разрешения конфликта необходимо взять себя в руки, четко и грамотно изложить свои требования (претензии), затем выслушать оппонента, это хотя бы даст возможность высказаться друг другу, а не одновременно слушать то, что в итоге ни к чему хорошему не приведет. Не нужно доказывать друг другу кто лучше, главное не унизить партнера и прийти к какому–либо рациональному решению.

Почти всегда, любой конфликт можно решить мирным путем, разумеется, если в этом заинтересованы обе стороны. Если конфликт достиг своего максимума, исправить ситуацию в этой случае гораздо труднее, чаще всего только посредством увольнения.

Рис. 3 Виды разрешения конфликтов [2]

Самый главный минус в любой беседе — это отстраненность одного из оппонентов. Ненависть, которую молча держит в себе человек не позволит добиться хорошего исхода переговоров. Один высказался, другой выслушал, но при этом не был услышан. Оппонент молча сделал по–своему и нового конфликта не избежать. Положительной чертой в конфликте станет, взаимопонимание, а самое главное найти в себе силы и пойти друг другу на встречу, компромисс.

Таким образом, можно сделать вывод, что конфликт по своей сути совершенно нормальное, человеческое явление, к которому надо относиться спокойно и понимать, что при желании выход всегда найдется.

Список литературы

1. Дмитриев А.В. «Конфликтология» Москва, 2000.

2. Кошелев А.Н., Н. Н. Иванникова «Конфликты в организации: виды, назначение, способы управления» Москва, 2007.

3. Head Hunter// [Электронный ресурс]/Режим доступа: http://hh.ru/article/13307.