

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Д.Д. Саврасова

Томский политехнический университет, г. Томск

E-mail: daryasavrasova@yandex.ru

Научный руководитель: Карпова А.Ю., кандидат соц. наук, доцент

Также как у большинства фундаментальных терминов конфликт имеет множество толкований и определений. С позиции управления предприятием конфликт – это недостаток согласия между двумя, а также более сторонами, которые являются определенными лицами, неформальными или формальными группами. Каждая из сторон делает все для того, чтобы ее цель и точка зрения были приняты, а также пытается мешать другой стороне добиться своего.

Конфликт чаще всего ассоциируется с войной, ссорами, угрозами, агрессией и т.д. В итоге существует мнение, что конфликт – это нежелательное явление и по возможности его следует избегать. К конфликту так относятся последователи школы научного управления, классической школы и приверженцы концепции бюрократии по Максу Веберу. В рамках данных школ считали, что наличие иерархической системы, разработка правил и процедур, рациональное распределение задач между сотрудниками и подразделениями на предприятии устранят причины появления конфликта.

Последователи школы человеческих отношений также считают конфликт нежелательным явлением. В этой школе он рассматривался в виде результата неэффективного руководства предприятием. Также считалось, что благоприятные взаимоотношения могут избавить организацию от возникновения конфликтов. [1]

В настоящее время специалисты по управлению персоналом считают, что конфликт в организации как возможен, так и бывает желателен. Естественно, конфликты чаще всего имеют отрицательный характер. К примеру, человек может спорить потому, что он просто не может не спорить. Группа может принять решение спорщика только потому, что желает избежать конфликта, а это может снизить эффективность предприятия в целом. Однако во многих случаях конфликт может выявить разнообразные точки зрения, большое число альтернатив, может дать дополнительную информацию и т.п. Именно это помогает людям удовлетворить свои потребности во власти и уважении.

В результате можно сделать вывод, что конфликт многофункционален и может привести к повышению эффективности предприятия или же быть деструктивным и привести к снижению эффективности, группового сотрудничества и личной удовлетворенности. Таким образом, роль конфликта зависит только от того, насколько эффективно им управляют в организации. [3]

У каждого из конфликтов есть несколько своих причин. Основными причинами конфликта считаются плохие коммуникации, различия в уровне образования, в манере поведения, различия в ценностях и представлениях, взаимозависимость заданий, а также ограниченность ресурсов, которые необходимо делить.

Функциональные последствия конфликта:

1. Проблема может решиться таким путем, который подходит для каждой стороны, и, в результате, каждая стороны будет чувствовать свою причастность к решению проблем, а это – мотивирующий фактор. Это поможет свести к минимуму

или устранить трудности в принятии решений: принудительность поступать против воли, несправедливость и враждебность.

2. Каждая сторона будет больше расположена к сотрудничеству друг с другом, а не к антагонизму в последующих ситуациях, которые могут привести к конфликтам.

3. С помощью конфликта уменьшается возможность появления синдрома покорности, при котором подчиненные не высказывают своего мнения и своих идей, если считают, что они противоречат начальству. Этот фактор приводит к совершенствованию процесса принятия каких-либо решений.

4. Через конфликт обе стороны могут проработать все возможные проблемы до начала выполнения решения.

Дисфункциональные последствия конфликта:

1. Снижение производительности, рост текучести кадров, плохое состояние духа, неудовлетворенность работой.

2. Наименьшая степень сотрудничества в ближайшем будущем.

3. Довольно сильная преданность своей группе, больше непродуктивной конкуренции с другими.

4. Принятие другой группы «врагом» (то есть мысли о том, что свои цели положительные, а цели другой группы – отрицательные).

5. Ограничение общения и взаимодействия между конфликтующими.

6. В результате ограничения общения и взаимодействия между конфликтующими сторонами увеличивается враждебность между ними.

7. Придание победе большего значения, чем решению проблемы (смещение акцента).

В настоящее время специалисты выделяют несколько межличностных стилей разрешения конфликтных ситуаций: решение проблемы, принуждение, компромисс, сглаживание, уклонение. Решение проблемы – это стиль, которые предпочитают в таких ситуациях, когда требуется разнообразие данных и мнений. Данный стиль характеризуется признанием разницы во взглядах, а также столкновением этих взглядов, чтобы в результате найти решение, приемлемое для конфликтующих сторон. Наиболее эффективные и крупные организации чаще всего применяют данный стиль в разрешении конфликтных ситуаций. [2]

Список использованной литературы:

1. Основы психологии и педагогики: практикум для студентов всех специальностей и всех форм обучения / И. Г. Шупейко, А. Ю. Борбот, Е. М. Доморацкая, Д. А. Пархоменко – Минск : БГУИР, 2008.

2. Зубок Ю. А. Конфликты // Знание. Понимание. Умение. – 2005. – № 2. – С. 179–182.

3. Вдовина М. В. Межпоколенческие отношения: причины конфликтов в семье и возможные пути их разрешения // Знание. Понимание. Умение. – 2009. – № 3 – Социология.