

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Отинова Виктория Эдуардовна

студент Южно-Российского института управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, РФ, г. Ростов-на-Дону

Аннотация. Конфликты – это часть жизнедеятельности людей. Они неизбежны. Поэтому очень важно говорить о способах управления конфликтами. Руководитель должен уметь избегать их. В данной статье рассмотрен механизм управления конфликтами, который может способствовать повышению эффективности деятельности организации.

Ключевые слова: конфликты, управление конфликтами, этапы развития конфликта, предотвращение конфликта.

Когда люди работают вместе, неизбежно возникают конфликты. Конфликт – это болезненная реальность на рабочем месте. Обычно это ключевая причина низкой производительности. В менеджменте конфликт понимается как отсутствие согласия между двумя или более сторонами (отдельными индивидуумами или группами людей). Каждая сторона стремится высказать свою точку зрения или «продвинуть» свою цель и мешает другой сделать то же самое [2, с.92].

Конфликт по своей сути не является ни положительным, ни отрицательным. При правильном управлении конфликтом он может быть полезным (функциональным) для достижения целей организации. Если с ним обращаются неправильно или им не управляют должным образом, он может быть деструктивным (дисфункциональным). Чтобы управлять конфликтом, менеджеру необходимо понимать, почему возникает конфликт или каковы его источники.



Рисунок 1. Механизм появления причин конфликта [3, с.87]

От конфликтов нельзя избавиться. Это может возникнуть просто из-за недопонимания, плохого общения и негативного отношения. Руководители также не застрахованы от конфликтов. Независимо от уровня, на котором возникает конфликт, он может нарушить командный дух, а также рабочее место и даже представлять огромную угрозу для производительности. Но успешные топ-менеджеры понимают, как управлять конфликтом и ограничивать его негативное влияние. Вот ключевые стратегии, которые они используют для управления конфликтами на рабочем месте.

1. Коучинг команд для совместной работы

Топ-менеджеры, которые понимают, какую технику разрешения конфликтов использует каждый сотрудник, могут дать им индивидуальные рекомендации о том, что им следует делать для совместной работы. Сотрудничать означает прилагать усилия для совместной работы с другим человеком, чтобы найти беспроигрышное решение проблемы. Решение должно быть таким, которое удовлетворяет интересы обеих сторон. Есть члены команды, которым нужно быть более настойчивыми, чтобы сотрудничать. Другим нужно будет быть более сговорчивыми. Менеджер может выступать в качестве посредника на ранних стадиях сотрудничества. Поступая таким образом, он/она помогает людям в этом процессе.

2. Использование стимулов и вознаграждений

Поскольку топ-менеджер имеет доступ к ресурсам, он/она может использовать их для вознаграждения спорщиков за изменение их поведения. При ведении переговоров важно уделять особое внимание стимулам и вознаграждениям, если конфликт продуктивно разрешен обеими сторонами.

3. Определение конкретных должностных ролей и обязанностей

Когда среди сотрудников возникает неопределенность в ролях, возникают конфликты. Когда сотрудник работает от имени другого сотрудника, но это остается незамеченным, снова возникают конфликты. Топ-менеджерам необходимо создать фиксированные рабочие роли и обязанности. Это поможет управлять конфликтами среди работников.

4. Налаживание коммуникации между коллегами

Если в организации нет эффективной коммуникации, возникают конфликты. Поэтому топ-менеджеры используют коммуникацию как стратегию управления конфликтами. Менеджерам необходимо применять навыки работы с людьми, чтобы мотивировать и своих работников. Они становятся более вовлеченными в работу с людьми и тем самым завоевывают их уважение. Они вдохновляют их и прислушиваются к их идеям и проблемам.

Топ-менеджеры не просто стремятся общаться со своими работниками. Они стремятся наладить с ними эффективную коммуникацию. Эффективная коммуникация - это когда сообщение, которое вы намеревались передать, в конечном итоге доходит до них. Таким образом, сотрудники понимают сообщение и немедленно реализуют его.

5. Оценка и понимание эмоциональных реакций людей

Когда у кого-то возникает сильная эмоциональная реакция на что-то, он/она возвращается к настройкам по умолчанию. Рассуждать сгоряча может оказаться очень сложно. Человек может быть нерационален. Он/она может произнести слова, которые они совсем не имели в виду, и может даже пожалеть об этом позже. Как менеджер, в такой ситуации вы не можете пытаться спорить с человеком. Вместо этого подождите, пока гнев или сильная эмоция рассеются, прежде чем пытаться общаться с ними. Эмоционально настроенных людей нелегко урезонить.

6. Слушать всех и слышать их мнения

Топ-менеджеры должны выслушать мнение каждого и не судить. Затем решите проблему объективно, хорошо понимая, откуда все берется. Вместо того, чтобы навязывать свое влияние

и ранг, топ-менеджеры уважают уникальные различия и точки зрения. Это также помогает им разобраться в конфликте в будущем. Рабочее место становится все более разнообразным с точки зрения поколений и культуры. Это усложняет управление конфликтами. Поэтому очень важно слушать всех и уважать их различия. Топ-менеджеры понимают, что каждый сотрудник представляет собой возможность для профессионального роста и развития. Итак, конфликт можно определить, как столкновение противоположно направленных целей, интересов, взглядов, ценностей, идей, мнений оппонентов или субъектов взаимодействия. Выбор наиболее рациональных методов разрешения конфликтов влияет на организационную деятельность предприятий [3]. Важно отметить, что последствия разрешения конфликтных ситуаций, динамика их причин и возможность появления аналогичных спорных ситуаций напрямую зависят от эффективности управления конфликтными ситуациями в организации. Стратегическое положение руководства и менеджеров компании необходимо использовать для конструктивного разрешения конфликтов с целью минимизации их негативных последствий

Список литературы:

1. Вершинин М.С. «Конфликтология». - СПб.: Питер, 2013. 164 с.
2. Милгром П. «Экономика, организация и менеджмент» - СПб.: Экономическая школа, 2013. – 517 с.
3. Пушкарева, В.А. «Управление конфликтными ситуациями в организации». // Молодой ученый. - 2018. № 47(233). С.273-276. [Электронный ресурс] URL: <https://moluch.ru/archive/233/54083/> (дата обращения: 27.03.2023).