

КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ: ВИДЫ КОНФЛИКТОВ И СТИЛИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

Шавалеева Карима Рафисовна

студент, Башкирский государственный университет, РФ, г. Уфа

Хабибуллин Ринат Галиевич

канд. экон. наук, доцент, Башкирский государственный университет, РФ, г. Уфа

Аннотация. Актуальность выбранной темы заключается в том, что в жизни всегда есть место противоречию и конфликту. И поэтому управление конфликтами в организации является одним из важнейших направлений в деятельности руководителя.

Ключевые слова: управление, конфликт, коллектив, организация, управление конфликтами.

Жизнь каждого индивидуума невозможно представить без конфликтов. Они имеют место в деятельности абсолютно всех социальных групп и институтов и зачастую играют ключевые роли как в жизни одного человека, так и в каком либо социальном образовании - семье, группе, коллективе, государстве и т.д.

С давних пор известно, что коллектив - нечто большее, чем просто набор сотрудников, которые выполняют взаимосвязанные задачи. Теоретики и практики управления утверждают, что организация является также и социальной системой, где взаимодействуют отдельные личности и формальные и неформальные группы. И от психологического климата в организации, от настроения каждого члена коллектива зависит и производительность труда, и здоровье работников и многое другое.

На настоящий период, когда мировая экономика представляет собой сложную конкурирующую коммерческую систему, важно учитывать все составляющие успешного функционирования коммерческой компании на рынке. Эффективность работы персонала является почти прямым фактором успеха организации, так как персонал является ее основной движущей силой.

Успешное взаимодействие персонала друг с другом обеспечивает специальный менеджер по персоналу, который тесно переплетает свою деятельность с людьми, которые с ним работают.

Качество социально-психологического климата в коллективе организации определяет отношение руководящего к обществу в целом, к своей компании и к каждому работнику в отдельности. Если в его предприятии человек представляется как ресурс, сырьевая и производственная база, то такой подход не даст должного результата, в процессе управления возникнет перекос и недочет или пересчет ресурсов для выполнения конкретной поставленной задачи. Процессы реструктуризации зачастую оказывает большое внимание на уровень конфликтности в организации или на предприятии: обычно в подобной ситуации растет число мотивационных и ресурсных конфликтов, а также внутригрупповых и даже межличностных. В основе подобных ситуаций лежит то, что персонал по-разному воспринимает совокупность различных организационных факторов. И в этом случае умение менеджера по персоналу вкупе с руководителем компании грамотно управлять конфликтами

выступает одним из показателей успешного управления и компетентности в сфере управления.

Почти все руководители не приветствуют возникновение конфликтов в коллективе своего предприятия, считая, что это негативно влияет на рабочий процесс, и препятствует решению производственных задач.

Выделяют четыре основные вида конфликтов в организации:

1. Внутриличностный конфликт или конфликт уровней психики. Наиболее распространенная его форма — ролевой конфликт, когда к человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы. Внутриличностный конфликт может также возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Внутриличностный конфликт может также являться ответом на рабочую перегрузку или недогрузку. Исследования показывают, что такой внутриличностный конфликт связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенности в себе и организации, а также со стрессом.

2. Межличностный конфликт. Этот тип конфликта, вероятно, наиболее распространенный. В основном это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, такие как капитал и рабочая сила, время использования оборудования или одобрение проекта. Межличностный конфликт может также проявляться как столкновение личностей. Как правило, взгляды и цели таких людей очень сильно различаются.

3. Конфликт между человеком и группой. Производственные группы определяют нормы поведения и выработки. Чтобы быть принятым неформальной группой, все должны их выполнять, и тем самым, удовлетворить свои социальные потребности. Но если ожидания группы противоречат ожиданиям отдельной личности, чаще всего возникает конфликт.

Так же не редко может появиться конфликт на почве должностных обязанностей руководителя: между необходимостью обеспечивать соответствующую производительность и соблюдением правил и процедур организации.

4. Межгрупповой конфликт. Часто организации состоят из большого количества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между данными группами иногда возникают конфликты [2, с. 364].

Разрешение конфликтов, несомненно, является более выгодным способом разрешения противоречий. Оно предполагает решение проблемы в корне. В этом должны быть заинтересованы обе стороны, а так же хотя бы одна из сторон участников конфликта должна быть готова идти на компромисс.

Большинство руководителей несмотря на большое количество знаний в области управления человеческими ресурсами и огромный жизненный опыт недостаточно хорошо разбираются в механизмах возникновения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе и способах их конструктивного разрешения.

Еще большинство руководителей в настоящее время не поняли всей ценности и важности состояния социально-психологического климата в коллективе. Как неопытные и неграмотные родители начинают поднимать руку и повышают голос на своих детишек, так и "боссы" тут же стараются подавить конфликтную ситуацию, не задумываясь, наказывают провинившихся, ведут себя подавляюще и вызывающе.

Чтобы найти оптимальные способы урегулирования конфликтных ситуаций возникающих в производственных процессах необходимо обладать достаточным количеством умений и знаний о причинах, способах и механизмах возникновения разногласий внутри коллектива.

Однако, можно заметить что во главе многих организаций и компаний бывают такие руководители нового типа, которые не жалеют средств на "воспитание" полноценных исполнителей и творческих сотрудников. Такие компании отличаются завидной

слаженностью работы, единством внутри коллектива, поразительными результатами своей работы. Работники таких фирм всегда приветливы и жизнерадостны, у них много интересных идей и далеко идущих планов.

Выделяют пять основных стилей разрешения конфликтов:

1. Уклонение. Один из участников конфликта старается не конфликтовать, уйти от него. Стратегия эта может быть уместна, если предмет разногласия не представляет никакой ценности для человека, если данная ситуация может разрешить сама собой.
2. Сглаживание. Попытка скрыть признаки конфликта. Не проявляются негативные эмоции, но копятся, которые рано или поздно приведут к взрыву.
3. Принуждение. Старание принудить соперника принять свою точку зрения, мнение других не имеет значения. Этот стиль связан с агрессивным поведением и использованием власти.
4. Компромисс. Принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Этот способ снижает недоброжелательность и дает возможность быстро и оперативно разрешить конфликт.
5. Сотрудничество. Конструктивное рассмотрение проблемы обеими сторонами, поиск лучшего решения. Наиболее эффективное поведение противников. Используется, когда участники терпимы к позициям друг друга [1, с.93].

В заключение нужно отметить, что конфликт может возникнуть на любом предприятии, в любой организации и причин его возникновения могут быть несколько. Поэтому эта статья будет полезна всем, и поможет адекватно вести себя в конфликтной ситуации. С этой целью были приведены виды конфликтов, пути их разрешения которых должен знать и уметь направлять в нужное русло конфликтную ситуацию, руководитель для того чтобы снизить негативное воздействие конфликта на организацию.

Список литературы:

1. Михайлина Г.И. Управление персоналом : учеб. пособие / Г. И. Михайлина. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2018.
2. Спивак В.А. Развивающее управление персоналом./ СПб.: Издательский дом "Нева", 2004.