

Секция 22. Философские науки

ЗЛОТИНА ЕВГЕНИЯ МИХАЙЛОВНА

магистрант кафедры социальных коммуникаций

Поволжского института управления

имени П.А.Столыпина РАНХиГС

г. Саратов, РФ

Научный руководитель:

Сутужко Валерий Валериевич

профессор кафедры социальных коммуникаций,

доктор философских наук, доцент

ПРОБЛЕМА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

В настоящее время проблема разрешения конфликтов в организациях является предметом исследования многих отечественных и зарубежных конфликтологов. В современной России разнообразные конфликты в организациях становятся ежедневной действительностью. В контексте этого, чтобы уметь решать возникающие конфликтологические проблемы и управлять конфликтами в рабочей среде, современный руководитель организации должен обладать теоретическими знаниями и практическими навыками поведения в возникающих конфликтных ситуациях.

Всякая организация, представляет собой большую совокупность людей, которые выражают свое мнение, имеют свои характер и амбиции. Все эти обстоятельства могут привести к возникновению внутриорганизационного конфликта [см. 3]. Чтобы такого рода конфликты не способствовали понижению трудоспособности, отказу работать или к потере кадров, необходимо знать каким образом возникают конфликты и каковы способы их предупреждения.

Повышение численности персонала организации требует от руководителей осознания основных общепринятых правил поведения в любой конфликтной ситуации и необходимости обладать хотя бы простейшими навыками решения любых проблем. Добиться этой цели можно двумя способами: преодолеть атмосферу недоверия и конфронтации и создать атмосферу доверия и сотрудничества; сформировать механизм нормальной коммуникации людей от высшего уровня до рядовых граждан.

По мнению некоторых исследователей, конфликт – форма отношений, которая не создана для разрушения, его суть иная – он выявляет ложь [см. 3]. Конфликты присущи практически всем активно функционирующим и развивающимся организациям, поскольку каждый работающий в ней владеет собственными целями, стремлениями, интересами и личными качествами.

Неслучайно своевременное выявление конфликта дает возможность оперативного изменения – тогда как люди, избегающие настоящего конфликта, накапливают эти разрушающие факторы в себе. В результате этого разрушения увеличиваются в разы. Причины конфликтов бывают разные. Большое значение имеет сама ситуация, в которой конфликты возникают и развиваются. В одних случаях она способствует конфликту, в других – тормозит его, сковывает инициативу противоборствующих сторон.

С одной стороны конфликт представляет собой феномен, который играет особую роль в психической жизни людей в жизни общества в целом. С другой стороны конфликт как социальный феномен – явление сложное и неоднозначное, которое одновременно может иметь различные типы и по-разному оцениваться в общественном сознании [2, с. 45].

Первоначально в процессе управления конфликтом следует найти и проанализировать источники конфликта. Руководителю следует выяснить, что это – простой спор о ресурсах, недоразумение, разные подходы к системе ценностей людей или это конфликт, возникший вследствие взаимной нетерпимости или психологической несовместимости. После определения

причин возникновения конфликта он должен минимизировать количество участников конфликта. Установлено, что чем меньше лиц участвует в конфликте, тем меньше потребуется усилий для его разрешения. Особую сложность для менеджера представляет нахождение способов разрешения межличностных конфликтов. В таких ситуациях существует несколько возможных стратегий поведения и соответствующих вариантов действия менеджера, направленных на ликвидацию конфликта.

Большинство авторов к основным способам разрешения конфликтов относят: приспособление – одна из сторон во всём соглашается с другой стороной, но имеет личное мнение, которое опасается высказывать; избегание – происходит уход от ситуации, вызвавшей конфликт; компромисс – вырабатывается решение, которое устраивает обе стороны; сотрудничество – происходит обсуждение и реализация участниками конфликта взаимовыгодного решения [см. 4].

Несомненно, конфликт – это сигнал того, что произошли разногласия в отношениях между людьми, которые позволяют выявить слабое звено в цепи производственных или личностных отношений коллектива организации. Неумение разрядить конфликтную ситуацию, понять ошибки в руководстве может стать причиной постоянной конфликтной напряженности в коллективе организации. Управление конфликтами обычно идет по следующим направлениям: мониторинг среды, позитивный взгляд, оценка благоприятных и негативных факторов, переоценка их. Рассмотрим пять основных стратегий поведения участников общения в процессе взаимодействия.

В стратегии противодействия предполагается конкуренция, силовое решение проблемы. Суть стратегии избегания состоит в уходе от контакта, истинного взаимодействия, собственных целей ради исключения выигрыша другого. Смысл стратегии компромисса состоит в неполном достижении целей партнерами ради условного равенства. Стратегия сотрудничества направлена на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих

социальных потребностей [см. 3]. Эта стратегия является наиболее эффективной во взаимодействии людей. Вместе с тем, по нашему мнению, она достаточно трудна в реализации, так как требует от партнеров по общению значительных психологических усилий для создания соответствующего социально-психологического климата и разрешения возникающих противоречий. Стратегия уступчивости позволяет приспосабливаться к другому человеку и к ситуации в целом.

Проанализировав стратегии взаимодействия, можно сделать вывод о том, что компромисс – наиболее важный способ разрешения конфликтов. Рассмотрим психологические условия, которые могут способствовать конструктивному решению проблемы. Первое условие - поиск общих точек соприкосновения в системе интересов каждой из сторон. Обычно каждый участник конфликта отстаивает свою позицию, поэтому, кажется, что они несовместимы. Но когда начинается совместный поиск, то, надо постараться найти точки их объединения [см. 1]. Для этого необходимо проанализировать интересы обеих сторон. Второе условие – объективный анализ проблемы, взгляд на нее со стороны. Третье условие – снижение негативных эмоций. Очень важно никогда не решать проблему в состоянии эмоционального возбуждения. Наконец четвертое условие решения проблемы разрешения конфликта – снижение негативных эмоций другой стороны, необходимо показать другой стороне своё спокойствие, это снизит общее эмоциональное напряжение.

В заключении следует отметить то, что конфликты неизбежны в жизнедеятельности любой организации, и поэтому руководителю организации необходимо научиться управлять конфликтами, полагаясь на свой опыт, теоретические и практические знания в сфере конфликтологии. Кроме того, умение своевременно выявлять конфликтные ситуации в организации, основываясь на малоприметных симптомах, представляется не столько умением и навыком исследователя, сколько его интуитивным

качеством и искусством. Таким образом, предотвращение конфликтов в организации позволяет руководителю повысить производительность труда персонала за счет уменьшения количества стрессовых ситуаций, лучшего взаимодействия сотрудников и более эффективной профессиональной деятельности на основе полученных знаний, а также значительного снижения текучести персонала. В итоге решение проблемы разрешения конфликтов в организации способствует повышению конкурентоспособности организации во внешней среде.

Литература:

1. Брылева, Л.Г. Социальная природа и моделирование процесса управления организационным конфликтом / Л.Г. Брылева // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 11.
2. Сутужко, В.В. Феномен оценки в социальных системах / В.В. Сутужко // Европейский журнал социальных наук. – 2014. – № 6, т. 1. С. 44-56.
3. Тюкавкина, Е.В. Управление конфликтами в организации / Е.В. Тюкавкина // VII Международная студенческая научная конференция «Студенческий научный форум 2015». – М., 2015.
4. Шаленко, В.Н. Трудовые конфликты: методология, теория и управление / В.Н. Шаленко. – М., 2008. – 322 с.