

РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Рассамахина А.С., Черкашина Ю.Е.

Научный руководитель – ст. преп. Митцева О.С.

Харьковский национальный университет радиоэлектроники
(61166, Харьков, пр. Ленина, 14, каф. философии, тел. (057)702-14-65)

E-mail: rassanastasya@yandex.ru, julia_tcherkashina@mail.ru

The given work is devoted to the studying of conflicts in the organizations. Also ways of solving of conflicts have been considered and ways of distribution of the information of the given problems have been offered.

Из года в год в организациях разного уровня возникают конфликты между сотрудниками, мешающие рабочему процессу. Ученые начали изучать эту проблему не так давно, и эта тема требует особого внимания, так как если создать правильную обстановку в организации и избегать конфликтов, то можно достичь больших результатов, таких как увеличение производительности труда, благоприятный социально-психологический климат, высокое качество работы и возможность долгосрочного сотрудничества. Для достижения этих целей необходимо обладать знаниями правильного решения конфликтов.

Наука о закономерностях зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня называется конфликтологией. Конфликт определяется в психологии как отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами. Могут возникнуть разные виды конфликтов. По действию на функционирование организации они могут быть конструктивные и деструктивные; по содержанию – предметные и беспредметные; по характеру участников – внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые.

Одна из причин, обуславливающих повышенную конфликтность современного общества, – неумение отдельных лиц, групп или организаций конструктивно разрешать возникающие конфликты. Также это может быть связано с отрицательными эмоциональными переживаниями. Можно выделить несколько основных причин конфликтов, возникающих в организациях: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в способах достижения целей, неудовлетворительные коммуникации, различие в психологических особенностях.

Наличие многочисленных причин конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, но совсем не обязательно приводит к конфликтному взаимодействию. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Однако, вступив в конфликт, каждая из сторон, как правило, начинает делать все для того, чтобы была принята ее точка зрения, и мешает другой стороне делать то же самое. Поэтому в

таких случаях необходимо управление конфликтами. Различают организационные и межличностные способы управления конфликтами. К организационным относят:

1. Четкую формулировку требований, то есть разъяснение требований к результатам работы, как каждого конкретного работника, так и подразделения в целом, наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы.

2. Использование координирующих механизмов, то есть строгое соблюдение принципа единоначалия, когда подчиненный знает, чьи требования он должен выполнять, а также создание специальных интеграционных служб, которые должны увязывать между собой цели различных подразделений.

3. Установление общих целей и формирование общих ценностей, то есть информирование всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также о состоянии дел в различных подразделениях.

4. Использование системы поощрений, которая основана на критериях эффективности работы, исключая столкновение интересов различных подразделений и работников.

Выделяют пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях: настойчивость (принуждение), уход (уклонение), приспособление (уступчивость), компромисс, сотрудничество.

Вопрос конфликтологии рассматривается многими известными авторами, такими как Сергей Новиков, Уильям Зартман, Алан Плиев, Мортон Дойч и другими.

Работники организаций не обладают достаточной информацией о конфликтологии. Для большей осведомленности сотрудников о решении конфликтов необходимо проводить внутрикорпоративные обучающие тренинги и семинары. Также руководители могут обеспечить доступ к информации, поместив ее на сайте организации. Благодаря этому сотрудники смогут повысить свой уровень самообразования, предотвращать возникновение конфликтов, а также самостоятельно разрешать их в случае их появления. Но, в свою очередь, сотрудники должны понимать важность создания благоприятной атмосферы в коллективе и проявлять желание к изучению предоставляемой им информации.

Рассматривая проблему конфликтов в организациях, можно прийти к выводу, что для достижения хороших результатов труда и рабочей атмосферы в коллективе необходимо найти правильный подход к сотрудникам и способ решения возникающих конфликтов. Определив причину конфликта, возникшего в коллективе, необходимо устранить его с помощью различных способов управления ими.