

## Содержание:

image not found or type unknown



## Введение

В жизни человека конфликты неизбежны, даже если он стремится к гармоничному сосуществованию с другими членами общества. В связи с этим очень важно, чтобы конфликты не препятствовали выстраиванию взаимоотношений, а, наоборот, помогали находить общие интересы и согласованные подходы к разрешению проблемных ситуаций. Каждый руководитель в своем арсенале должен иметь различные варианты решения напряженных вопросов, уметь выходить за рамки привычных действий, развивать способность мыслить нестандартно, разбивая сформировавшиеся шаблоны.

Если спросить у руководителей, как они относятся к конфликтам, большинство ответит, что конфликт – это зло, мешающее работе. Между тем, развитие организации невозможно без конфликтных ситуаций, обусловленных борьбой противоположностей. В жизни производственного коллектива конфликты – это отражение борьбы противоположностей на уровне личности, социальных групп и коллектива в целом. Поэтому правильнее было бы считать конфликт нормой производственных отношений.

Функционирование организации невозможно без людей, так как они являются основой любой организации. Однако между сотрудниками нередко возникают противоречия, которые могут привести к возникновению конфликта. Они происходят как в больших компаниях, так и в маленьких фирмах.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов двух или более людей. Конфликт – явление, играющее особую роль в психической жизни людей, в их развитии, самореализации, а так же в отношениях с другими людьми. Именно поэтому правильнее было бы считать конфликт нормой производственных отношений.

Актуальность данной темы заключается в том, что любой человек, который работает на производстве, неизбежно сталкивается с конфликтными ситуациями,

от решения которых часто зависит как процесс работы, так и психологический климат в коллективе. Что бы облегчить и сделать более успешным сотрудничество коллег по работе, очень важно знать методы разрешения конфликтных ситуаций, особенно в процессе труда.

## **1. Виды конфликтов в организации**

Существуют четыре основных типа:

1. Внутрличностный конфликт или конфликт уровней психики. Он обусловлен противоречием человека самим с собой. Внутрличностные конфликты, которые связаны с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из самых распространенных – это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. На производстве они могут возникать из-за перегруженности работой, либо когда при отсутствии работы необходимо находиться на рабочем месте. Первыми причинами такого конфликта могут послужить стрессы, неудовлетворенность работой, неуверенность в себе и в организации.
2. Межличностный конфликт. Этот тип конфликта является самым распространенным. Его причиной, как правило, является несовпадение взглядов и ценностей людей. В основе таких конфликтов лежат объективные причины, например, борьба за ограниченные ресурсы.

Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, между сотрудниками, либо между руководителями одного ранга. Межличностный конфликт затрагивает интересы окружения, соперники сталкиваются лицом к лицу.

1. Конфликт между личностью и группой. Предприятие устанавливает определенные нормы поведения и выработки. Каждый сотрудник должен их соблюдать, для того, что бы быть принятым неформальной группой, и удовлетворить личные социальные потребности.

Можно выделить следующую классификацию конфликтов «личность-группа»:

- Руководитель – коллектив. Причинами такого конфликта могут стать назначение нового руководителя, определенный стиль управления, низкая компетентность руководителя.

- Рядовой член коллектива – коллектив. Причины: проблемная личность, нарушение норм и правил внутри группы.
  - Лидер – группа. Причинами такого варианта являются низкая профессиональная подготовка лидера, превышение полномочий лидерства, изменение группового сознания, применение компромата против лидера.
1. Межгрупповой конфликт. Данный конфликт происходит между формальными и неформальными группами, так же между администрацией и профсоюзами. Они обычно носят активный характер и имеют большое число участников, что, несомненно, затрудняет его решение.

### **Конфликты в организации можно разделить на:**

- Горизонтальный конфликт – возникает между отдельными (функционально связанными) направлениями деятельности в организации.
- Вертикальный конфликт – возникает между руководителем и подчиненным. Руководитель, как правило, пытается увеличить свою власть, а подчиненный сопротивляется этому. Защищая свою автономию, подчиненные пытаются разными способами воздействовать на руководство.
- Смешанный – между руководителями и специалистами отдельных областей.

### **По источникам возникновения конфликты могут быть**

- деловыми (связаны с официальной деятельностью человека, с выполнением его деловых обязанностей) и
- эмоциональными (связаны с индивидуальными психологическими особенностями, затрагивают неофициальные отношения).

### **По объему конфликты делятся на**

- глобальные (охватывают весь коллектив или большую его часть)
- парциальные (происходят между работниками или между работником и руководителем).

### **По функциональной значимости конфликты разделяют на**

- позитивные (конструктивные)
- негативные (деструктивные).

*Конструктивный конфликт* способствует развитию организации. Его особенностью является то, что если во время не разрешить такой конфликт, он превращается в

деструктивный.

*Деструктивный* же заключается в нанесении ущерба организации. Усиление такого вида конфликта ведет к развитию у его участников стресса, что негативно влияет на сплоченность коллектива.

Среди управляющих воздействий по отношению к конфликту центральное место занимает его разрешение. Однако далеко не все конфликты можно предотвратить, потому очень важно уметь выходить из них.

## **2. Пути выхода из конфликтных ситуаций**

Разрешение конфликта – это деятельность участников, которая направлена на устранение противодействия и решения проблемы, приведшей к столкновению. В процессе разрешения конфликта важно участие обеих сторон. Чтобы разрешить напряженную ситуацию в организации, нужно уметь верно подобрать метод, который был бы наиболее эффективным. Все методы можно разделить на структурные, касающиеся налаживания порядка в компании и межличностные, охватывающие отношения между работниками и руководством.

Структурные методы включают в себя:

- Координационные механизмы. Важно уметь соблюдать субординацию, поскольку каждый работник должен четко понимать, кем является он, кто его руководитель (и наоборот).
- Проблема может Интеграционные механизмы. С их помощью происходит объединение всех элементов организации, что делает работу слаженной.
- Система поощрения. Очень важно поощрять сотрудников за проявленный ими интерес к возникшей проблеме, например, премией, или повышением по службе.

Межличностные методы это:

- Уклонение. Этот метод подразумевает, что человек избегает спорные ситуации, пытаясь вести себя так, чтобы его поведение не могло вызвать проявления негатива со стороны компании или отдела. Уклонение направлено на то, чтобы уйти от ситуации не уступая, но и не настаивая на своём мнении.
- Сглаживание. Данный способ, как и предыдущий не решает проблему. Путем различных уговоров человеку навязывается какое-либо мнение. При этом

наступает некий покой, но проблема сохраняется. Это может привести к тому, что в конечном итоге произойдет «взрыв» эмоций, и конфликт снова станет актуальным.

- Принуждение. Этот способ так же не является эффективным. При таком методе получается, что человека заставляют принять точку зрения другого человека. Принуждение всегда вызывает отрицательные эмоции. Человек, который применяет этот стиль, ведет себя агрессивно, и его не интересует чужое мнение.
- Компромисс. Здесь речь идет о том, что один участник конфликта добровольно принимает полностью или частично сторону другого участника. Однако на ранних стадиях развития конфликта не является целесообразным.
- Сотрудничество. Этот метод считается наиболее эффективным. Участники конфликта признают право каждого на собственное мнение и готовы понять друг друга. Тот, кто соглашается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решения проблемы.

Проблема может быть решена в несколько этапов.

- Первый этап – определение цели, которую нужно реализовать.
- На втором этапе следует найти решение, которое наиболее подходящее для обеих сторон.
- На третьем этапе стоит сосредоточиться на проблеме, по максимуму поделиться информацией.
- На четвертом этапе нужно создать дружелюбную атмосферу для улаживания спорной ситуации.
- А на пятом этапе — сделать выбор в пользу того или иного решения, ссылаясь на аргументы.

Подводя итог можно сделать следующий вывод: главное не блокировать развитие противоречия, а пытаться устранить его мирными способами, тем самым решить его; при активном вмешательстве в конфликт он может иметь положительные последствия.

## **Заключение**

Благодаря существующим установкам на конфликт, как отрицательное явление, большинство людей считает, что они не могут ими управлять и стараются их избежать, когда это возможно. Но конфликт плохо поддается коррекции, когда он уже приобрел разрушительную силу. Это нужно знать, и менеджеры и служащие должны понимать, что конфликт обогащает жизнь, если им правильно управлять.

Конфликт помогает отдельному рабочему коллективу и организации, в целом, быть в русле происходящих событий, он позволяет определить, что нужно для развития и усовершенствования всех сфер. Умение управлять конфликтом может стать решающим для выживания коллектива в целом.

Конфликт также ставит служащих перед необходимостью постоянно общаться друг с другом и знать друг о друге чуть больше. Члены коллектива начинают лучше понимать своих коллег, становятся более чувствительными к проблемам других людей. Люди, наконец, оценивают необходимость понимания норм и желаний другого и невозможность быть свободным от общества, живя в нем.

Жить и работать вместе - непросто, и этому нужно специально учиться. Конфликт, порождая споры, проверяет и весь коллектив, и каждого служащего в отдельности, и может существенно помочь и в процессе разбора проблемы, и в выработке решения.

Сам по себе конфликт не усиливает и не ослабляет организацию. И служащие, и менеджеры должны управлять им, делая максимально полезным. Если же они избегают обсуждения своих трудностей и опасений, они не могут понять ни реального состояния, ни путей развития, ни извлечь уроков для себя и для других.

Если же умело управлять конфликтом, он укрепляет и коллектив, и организацию в целом.

## **Список используемой литературы**

- 1. Анцупов, А. Я. Конфликтология. Учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Питер, 2015. - 528 с.
- 2. . Хесль, Г. Посредничество в разрешении конфликтов: Теория и технология (пер. с нем. Яковлевой Е.) / Г. Хесль. - Москва: **Машиностроение, 2015.** - 144 с.