

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЕ

А. С. Сидорова, студентка III курса специальности «Экономическая безопасность» Саранского кооперативного института (филиала) автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования Центросоюза Российской Федерации «Российский университет кооперации»

Е. А. Плеханова, кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой экономики Саранского кооперативного института (филиала) автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования Центросоюза Российской Федерации «Российский университет кооперации»

Рассматриваются проблемы профилактики конфликтов в организационной культуре.

Ключевые слова: конфликты, профилактика конфликтов, организационная культура.

Предупреждение конфликта – это процесс разрешения конфликтной ситуации до момента когда она перейдет в открытое противоборство. Конфликт – спор или несогласие между двумя лицами или группой людей, когда каждая из сторон считает свою точку зрения правильной. Что мы подразумеваем под понятием управление конфликтом? Это способность руководителя увидеть конфликтную ситуацию, понять и постараться принять решения по ее урегулированию. Можно выделить стадии: 1) восприятие конфликта и начальная оценка ситуации; 2) исследование конфликта и поиск его причин; 3) поиск путей разрешения конфликта; 4) осуществление организационных мер.

К сожалению избежать конфликтов очень сложно, но они могут быть существенно разными по своему содержанию. Принято различать два типа конфликтов: конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушающие).

– Конструктивный конфликт вызван объективными противоречиями, он носит больше положительный характер, его разрешение ведет к укреплению

новой идеи, прогрессивным изменениям в самой организации. Это может быть спор, дискуссия, проговаривании ситуации, выслушивании сторонами друг друга. Возникновению и разрешению конструктивного конфликта способствует практика свободного высказывания мнений, суждений работниками, а не простое поддакивание руководству. Следует всегда помнить одно из правил менеджмента: “Опирайтесь на то, что сопротивляется”.

– Деструктивный конфликт может быть вызван как объективными, так и субъективными причинами, как правило из деловой сферы он переносится в зону межличностных отношений. Деструктивные конфликты приводят к мелким дразгам в коллективе, к склокам.

Конфликты могут быть вызваны различными факторами:

К внутренним факторам можно отнести следующие:

- невыполнение руководителями перед коллективом своих обещаний, сокрытия от коллектива действительного положения вещей;
- отсутствие видимого подтверждения улучшения условий труда и быта;
- конфронтация между персоналом руководства и работниками через распределение материальных благ и оплаты труда;
- проведение преобразований без учета интересов работников

Среди внешних факторов можно выделить:

- нестабильность в обществе;
- законодательное ухудшение правовой защиты членов трудовых коллективов;
- дисбаланс в распределении материальных благ в обществе

Социологическими исследованиями установлено, что потеря рабочего времени от конфликтов и послеконфликтных переживаний составляет около 15 %, а производительность труда снижается на 20 %. Это не мало важно для руководителя организации. Ведь одним из показателей эффективности работы являем производительность труда. Для предотвращения таких ситуаций стоит проводить профилактику конфликтов. Что же мы понимаем под данным термином? Профилактика конфликтов – это деятельность, ориентированная на

недопущение их возникновения и влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы. Эта деятельность включает в себе активное вмешательство управляющего субъекта в реальный процесс общественных отношений людей, в их взаимодействие в различных сферах жизни. Профилактика конфликта подразумевает способность руководителя прогнозировать ход событий в организации.

Как показывают социологические опросы структура конфликтов содержит в себе: 52% по вине руководителя, 33% из-за психологической несовместимости, 15% по причине неправильной расстановки кадров.

Важнейшими из социально-психологических методов, ориентированных на предотвращение конфликтных ситуаций путем воздействия на эмоции сотрудников являются:

Метод согласия. Он заключается в проведении мероприятий, нацеленных на привлечение потенциальных конфликтующих в общее дело, после чего у обеих сторон могут появиться общие интересы, прививается навык совместного разрешения конфликтных ситуаций, они лучше узнают друг друга, привыкают сотрудничать.

Метод доброжелательности, симпатии, развития способности к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию их внутреннего состояния предполагает выражение необходимого соболезнования товарищу по работе, готовность оказать ему практическую поддержку. Необходимо предпринимать этот метод в кризисных ситуациях, когда поддержка со стороны персонала окажет огромное влияние на разрешение проблем.

Метод сохранения репутации партнера, уважения к его достоинству. В случае возникновения любых разногласий, которые могут спровоцировать конфликт, важнейшим методом предотвращения негативного развития событий является признание достоинства партнера, выражения должного уважения к его личности. «Относись к людям так, как хочешь, что бы они относились к тебе»

Метод взаимного дополнения. Нужно обратить внимание на такие навыки и умения партнера, которыми мы сами не обладаем. Да, люди

творческие нередко не склонны к монотонной, рутинной, технической работе. Для достижения цели нужно обратить внимание на все способности. Метод взаимодополняющий особенно важен при формировании рабочих групп, которые в этом случае оказываются очень прочными.

Метод недопущения дискриминации людей требует избегания подчеркивания преимущества одного партнера над другим, а еще лучше и каких-либо различий между ними. С точки зрения профилактики конфликтов метод имеет преимущества, позволяя избежать появления таких негативных эмоций, как чувство обиды.

Метод психологического подъема предполагает, что настроение людей, их чувства поддаются регулированию, требуют определенной поддержки. Для этого практика выработала множество способов: праздники, презентации, различные формы проведения членами трудовых коллективов совместного отдыха (теннис, лыжи, спортивные игры на свежем воздухе), совместные тренинги (психологические и бизнес-тренинги). Данные мероприятия положительно влияют на сотрудников, вызывают положительные чувства, взаимные симпатии и создают морально-психологическую атмосферу в организации, что предполагает сплочение коллектива

Методы профилактики, влияющие на субъективные и объективные отношения в организации (и причины конфликтов):

- формирование сильной организационной культуры, основанной на социальной справедливости и солидарности;
- создание в организации стройной системы социального партнерства;
- строгое соблюдение законов и норм организации;
- формирование у персонала культуры поведения, уважения к правам личности, взаимного доверия, взаимной толерантности;
- учет психологических особенностей работников, их взаимных симпатий при формировании рабочих групп и выборе стиля руководства;
- создание системы мотивации персонала с учетом предпочтений каждого работника.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Анцупов А. Я. Введение в конфликтологию./ А.Я. Анцупов А.Я., А. А. Малышев – М.: МАУП. 2006 – 551 с
2. Гуткина Н. И. Психологические проблемы общения // Вопросы психологии №2 – 2001 – С.99-106
3. Сулимова, Т. Технологии урегулирования конфликтов / Т. Сулимова// Социальная политика и социальное партнерство. – 2011. – № 9.– С. 24-32.
4. Кирхлер Э. Принятие решений в организациях: переводное издание / Э. Кирхлер, А. Шротт. – 2-е изд., испр. – Харьков : Гуманит. Центр, 2009. – 174 с.