

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СРЕДА КОНФЛИКТА И ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

Шалганис Е.П.

научный руководитель - канд. филос. н., доцент Дуреева Н.С.

Сибирский Федеральный Университет

Воспоминания о конфликтах как правило вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды.

В результате сложилось мнение, что конфликт – всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас, а в особенности для руководителей, менеджеров, так как им приходится сталкиваться с конфликтами чаще других. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать.

Конфликт играл и играет важную роль в жизни общества и в жизнедеятельности организации. В этой связи неудивительно, что изучение конфликтов – тема, которая привлекает внимание многих ученых.

Конфликт – это резкое обострение противоречий (конфликтная ситуация) и столкновение (инцидент) двух или более участников (субъектов) в процессе решения проблемы (объект), имеющий деловую или личную значимость для каждой из сторон.[1]

^ Конфликт = участники + объект + конфликтная ситуация + инцидент

Усиление конфликта – это процесс обострения противоречия и борьба его участников. *Затухание конфликта* – это процесс затухания борьбы и постепенная гармонизация взаимоотношений участников конфликта.

Организационно-управленческий конфликт – это конфликт между членами управляющей организации, руководителями и исполнителями, образующимися в их составе первичными группами, между различными подразделениями в данной системе управления по поводу целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, а также ее результатов и социальных последствий.[2]

3) Конфликт. Формируются группы инициаторов изменений и их противников. Актуализируется проблема взаимоотношения поколений в коллективе. Происходит смена неформальных лидеров, а в критической ситуации – и формальных носителей высшей для организации административной власти.

Таким образом, дезорганизация на субъективном уровне проявляется в виде нарушения согласованных действий членов группы, т.е. несогласия. Несогласие – это отказ образовавшейся внутри организации первичной группы от предписанных шаблонов, норм поведения, это - неисполнение в той или иной мере своих обязанностей, поскольку оспаривается их легитимность в изменяющейся ситуации.

Углубляющееся несогласие порождает напряженность в организации – форму проявления более высокого этапа возникающего конфликта. Напряженность выступает в позитивном и негативном плане. Позитивный аспект обнаруживает себя, в частности, в неудовлетворенности состоянием дел в организации, заведенным порядком, стилем руководства, в острой критике методов и результатов деятельности организации в целом

или ее отдельных подразделений, выражающих осознание необходимости обновления деятельности организации и одновременно невозможности это сделать при данном ее состоянии. Такая напряженность стимулирует переход к реорганизации целевой группы с учетом новой ситуации. Негативная форма напряженности проявляется в девальвации норм и ценностей, на которых строится данная организация, ее дезинтеграция и формирование дисфункционального, кризисного состояния. Конечный итог негативной напряженности – агония организация.

Конфронтация членов организации – неотъемлемый элемент напряженности на высоком уровне развития и форма проявления внутреннего конфликта. Она приобретает разнообразные виды, в том числе - жесткой конкуренции на почве карьерных устремлений служащих, борьбы за влияние на центр административной власти и за определенные привилегии и др. Наибольшую опасность для позитивной деятельности организации представляет конфронтация, ведущая к расколу организации, что связано с кристаллизацией частных интересов и подменой ими общих.

Управление конфликтным противостоянием включает и межличностные способы преодоления конфликтов. Различают следующие основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях:[3]

1) настойчивость (принуждение): тот, кто придерживается данной стратегии, пытается заставить других принять свою точку зрения, во что бы то ни стало (его не интересуют мнения и интересы других). Он либо игнорирует «цену» в своих отношениях с партнером, которая будет заплачена в результате его действий, либо просто не задумывается над последствиями. Чем более долговременные в перспективе отношения связывают участников взаимодействия, тем более целесообразно заботиться не только о сиюминутном выигрыше, но и о сохранении стабильных взаимоотношениях. Формируются группы инициаторов изменений и их противников. Актуализируется проблема взаимоотношения поколений в коллективе. Происходит смена неформальных лидеров, а в критической ситуации – и формальных носителей высшей для организации административной власти.

2) уход (уклонение): человек, придерживающийся этой стратегии стремится уйти от конфликта. Это уместно, если предмет разногласий имеет для человека незначительную ценность, если ситуация может разрешиться сама собой, если в данный момент нет условий для продуктивного «разрешения» конфликта, но через некоторое время они могут появиться;

3) приспособление (уступчивость) предполагает отказ человека от собственных интересов, готовность принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Эта стратегия признается рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с другой стороной, когда при «тактическом выигрыше» не гарантирован и «стратегический выигрыш». Однако, если данная стратегия становится доминирующей, то, скорее всего, руководство подчиненными не сможет быть эффективным;

4) компромисс – данный стиль характерен принятием точки зрения другой стороны, но до определенной степени. Поиск приемлемого решения осуществляется преимущественно за счет взаимных уступок. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях ценится высоко, т.к. уменьшает недоброжелательность, позволяет относительно быстро преодолеть конфликт. Но через некоторое время могут появиться и дисфункциональные

последствия (например, неудовлетворенность «половинчатыми решениями»). В данном случае конфликт может возникнуть вновь в измененной форме, т.к. породившая его проблема была решена не до конца;

5) сотрудничество (решение проблемы) – этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – неизбежный результат того, что у людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При такой стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его принять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и сообща найти приемлемый для всех выход. В данной ситуации идет поиск устраивающего всех решения проблемы.

Причины возникновения и развития конфликтов в организации. Типы конфликтных личностей.

Многие авторы особое внимание уделяют причинам возникновения конфликтных отношений. Например, С.Ф. Фролов выделяет общие причины конфликтов: противоположные ориентации вступающих во взаимодействие людей (различие потребностей); идеологические причины; причины экономического и социального порядка; противоречия между элементами социальной структуры (например, когда цели и задачи разных уровней организации или управления обществом не соответствуют друг другу).[4]

Выделяются также и более конкретные причины конфликтов:

- социально-психологические причины (неудовлетворенность отдельных людей своим положением в группе, в организации, в обществе);
- причины морально-этического порядка (отрицание некоторых общественных норм и ценностей данного коллектива или группы);
- причины организационного характера (проблемы взаимоотношений руководителя и подчиненных);
- причины конфликтов по информационным факторам, например: неполные или неточные факты о каком-либо объекте (порождают неправильные представления и слухи); нежелательное обнародование информации; невольная (или вольная) дезинформация; некорректная интерпретация фактов и т.п.;
- причины конфликтов по структурным факторам, например: неопределенность вопросов законности власти; неопределенность вопросов подотчетности; неясность в вопросах собственности и т.п.;
- ценностные факторы конфликта, например: нарушение групповых верований и норм поведения; нарушение профессиональных ценностей и интересов; нетерпимость в отношении ценностей других групп или людей и т.п.;
- факторы отношений, например: неудовлетворенность существующими отношениями; несогласованные цели взаимоотношений (непонимание друг друга); неудовлетворенностью длительность отношений и т.п.;

- поведенческие факторы, например: поведение угрожает безопасности кого-либо; поведение создает для кого-то дискомфорт и т.п.

Список использованных источников

1. Диксон Ч. Конфликт. – СПб.: 2003.
2. Дружинин В. В., Конторов А. С., Конторов М. Д. Введение в теорию конфликта. – М.: 2002., 158 с.
3. Ковачик П., Малиева Н. Предупреждение и разрешение конфликтов. – М.: Ин-т психологии РАН, 1994.
4. Мастенбрук У. Управление конфликтом и развитие организации. – М., 1997.
5. <http://nexir.ru/referaty/organizatsionnaya-sreda-konflikta-i-prichiny-konfliktnogo-povedeniya.htm>