

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СРЕДА КОНФЛИКТА И ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТНОГО

Яврумян А.С.

Научный руководитель – канд. филос. н., доцент Дуреева Н.С.

Сибирский федеральный университет

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 сторон¹.

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.

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

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.
- очень обидчив.

Руководителям и коллегам проще вести себя с такими

В целом процесс контроля над конфликтными ситуациями включает следующие специальные процедуры:

1. взаимный и оперативный обмен достоверной информацией об интересах, намерениях и очередных шагах сторон, участвующих в конфликте;
2. сознательное взаимное воздержание от применения силы, способной придать неуправляемость конфликтной ситуации;
3. объявление взаимного моратория на действия, обостряющие конфликт;
4. подключение арбитров, беспристрастный подход которых гарантирован, а рекомендации принимаются за основу компромиссных действий;
5. использование существующих или принятие новых правовых норм, административных и иных процедур, способствующих сближению конфликтующих сторон;
6. создание и поддержание атмосферы делового партнерства, а затем и доверительных отношений как предпосылок исчерпания текущего конфликта и предотвращения аналогичных конфликтов в будущем.