

ПРИЧИНЫ СОЗДАНИЯ КОНФЛИКТОВ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

Федорович Евгений Евгеньевич

студент Омского государственного педагогического университета, Россия, г. Омск

Гешко Олеся Александровна

научный руководитель,

Омский государственный педагогический университет, Россия, г. Омск

По своей сущности конфликт – это естественное явление, в основе которого всегда лежит столкновение интересов. С латинского языка «конфликт» означает «столкновение». Оно присуще всем сферам жизни от бытовой до рабочей. Большую часть времени человек находится в непрерывном взаимодействии с сотрудниками предприятия, в котором он трудится, где нередко происходят споры, вскоре перерастающие в конфликтную ситуацию. Это неизбежный процесс, являющийся неотъемлемой частью жизни каждого.

Деятельность организации всегда нацелена на достижение максимальной результативности и направлена на получение наибольшей прибыли. Это в свою очередь требует выполнения определённых критериев:

1. отлаженный рабочий процесс;
2. высокий уровень профессионализма коллектива;
3. сведение разногласий к минимуму и создания положительной психологической атмосферы внутри персонала

Вот поэтому так важно не допускать напряжённости среди сотрудников и вовремя предотвращать конфликт, если начали появляться его признаки. Зачастую конфликтные ситуации игнорируются либо их разрешение происходит не в полной мере. А это упущение в управлении, поскольку любой спор можно перенаправить в положительное русло.

Конфликты имеют свою классификацию в зависимости от того, что нарушило существование установленных связей:

- конфликты, в основе которых реакция на затруднения в достижении целей в процессе рабочей деятельности (трудности в выполнении того или иного поручения, ошибочное решение производственной задачи и т.д.)
- конфликты, являющие собой реакцию на трудности в достижении личных целей сотрудников в пределах их совместной профессиональной деятельности (спор из-за разделения обязанностей, считающиеся «полезными» только для одной из сторон, конфликт по причине графика отпусков)
- конфликты, связанные с восприятием коллектива того или иного сотрудника, чьё поведение является девиантным и отклоняется от установленной нормы (конфликтная ситуация на почве нарушения дисциплины работника)
- личностные конфликты, подразумевающие неприязнь друг другу в силу различных суждений, интересов, взглядов и т.п.

Для предприятия характерно деление на конфликты, являющиеся либо конструктивными, т. е. не выходящих за пределы дозволенных норм, в ходе которых персонал руководствуется рациональной аргументацией и деловыми отношениями, либо деструктивными – носят противоположный характер [2.с.43].

Конфликты по своей природе и причине возникновения носят как объективный, так и субъективный характер. К объективным причинам относятся следующие факторы:

1. Управленческие:

- недостатки организационной структуры;
- отсутствие чёткого разделения трудовых обязанностей;
- нерациональное соотношение прав сотрудников с вытекающей ответственностью;
- разногласия между требованиями к коллективу и их предписанными обязанностями.

2. Организационные:

- отсутствие надлежащих условий для рабочей деятельности;
- несоблюдение отдыха и трудового режима;
- неудовлетворительный уровень дисциплинированности;
- сверхтребовательность к работнику, влекущая ошибки в решении трудовой задачи;
- расплывчатость поручений, приводящая к выбору неверных средств их исполнения;
- избегание гласности, или её отсутствие.

3. Профессиональные:

- низкая квалификация персонала;
- ошибка в подборе и распределении кадров;
- неясность наличия карьерного роста.

4. Санитарно-гигиенические:

- неподобающие условия труда;
- несоблюдение режима трудовой деятельности.

5. Материально-технические:

- нехватка средств и оборудования для обеспечения должного рабочего процесса;
- устаревшее техническое оборудование.

6. Экономические:

- недостаток системы оплаты труда и выдачи премий;
- удержание, а также задержка выплаты заработной платы, или невыплата.

Все эти объективные причины являются конструктивными, поскольку приводят к улучшению системы управления. Субъективные конфликты, источником которых выступает конкретная личность вне зависимости от занимаемой должности, можно разделить на три группы:

1. отклонение от этических норм;
2. несоблюдение трудового кодекса;

3. необъективность оценки работника и достигнутых им результатов.

Существует несколько эффективных путей разрешения конфликтных ситуаций. Одним из таких является умение одной из спорящих сторон направить разговор в положительное направление, сославшись на отсутствие времени, благополучно покинув место столкновения интересов.

Другим способом благоприятного исхода является смягчение нарастающего напряжения за счёт оправдания своей личности, или же принятие «выдвинутого обвинения», но только на данный момент. Обелить себя – не значит решить конфликт, поскольку это может иметь свои последствия в виде внутреннего разногласия.

Компромисс – способность обеих сторон решить нарастающий конфликт путём поиска рационального решения, которое будет выгодным для каждого. Аргументация происходит на партнёрских условиях в пользу обеих сторон, принятие решения происходит в данный момент, а не переносится на потом, а также отсутствует давление на выбор одного возможного варианта – рассматриваются оба. Достоинство компромисса в том, что ему характерно равноправие с вытекающей ответственностью конфликтующих сторон и открытое высказывание недовольств.

Не всегда исход столкновения интересов заканчивается благоприятно и является продуктивным. При таком развитии событий обе стороны игнорируют позиции друг друга. Так происходит, когда накопившихся обид становится с каждым разом больше, в кульминации чего недовольство перерастает в сильную аргументацию против оппонента, который не может в ответ опровергнуть её. Как следствие, такое своего рода разрешение конфликта позволяет сторонам оценить сильные и слабые стороны, а также понять интересы друг друга и пересмотреть свои собственные.

Неблагоприятным разрешением конфликтной ситуации может стать принуждение. В этом случае зачинатель конфликта склоняет другую сторону к исходу, который устраивает инициатора. Такое разрешение ситуации быстро устраняет причину недовольства, но систематичное усмирение другого участника столкновения только ухудшит сложившиеся отношения.

Несомненно, что при всей своей, казалось бы, простоте и малозначимости, конфликт занимает очень важное место не только в личных взаимоотношениях, но и при деловом общении и построении рабочего процесса. В каждой организации существует хоть одна действующая конфликтная ситуация, требующая анализа и решения. Для выбора правильного метода решения конфликта необходимо детальное изучение всех его составляющих. А это невозможно без осознания того, что конфликт – это не только выяснение отношений или выказывание недовольства, но и серьёзная проблема, которая может повлечь за собой ряд негативных последствий. В то же время конфликт – это не только неизбежность ситуации, но также это и обоснованная необходимость, поскольку без столкновения интересов нет развития. В свою очередь оно и служит движущей силой, мотиватором на пути совершенствования к более лучшему. Конфликт – это всегда сложность, но важно осознавать, если вам сложно – значит вы растёте.

Список литературы:

1. Авдеев, В.В. Психология решений проблемных ситуаций. Учебное пособие./В.В.Авдеев – М.: Феликс, 2014. -481с.
2. Анцупов, А.В., Конфликтология .учебное пособие/А.В.Анцупов – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016.-276с.
3. Большаков, А.С .Менеджмент: учебное пособие/А.С.Большаков- СПб.: Питер, 2015. - 160 с.
4. Веснин, В.Р. Менеджмент: учебное пособие/В.Р.Веснин – М.: Проспект, 2014.- 512 с.
5. Глухов, В.В. Менеджмент: учебное пособие/В.В.Глухов-СПб.: Питер, 2014. - 608 с.