

**Methods of conflict management in the modern organization**  
**Razumova N.**  
**Способы управления конфликтами в современной организации**  
**Разумова Н. Н.**

*Разумова Наталья Николаевна / Razumova Natalya – магистрант,  
 кафедра социальной и политической конфликтологии, факультет социотехнических систем,  
 Институт управления инновациями  
 Казанский национальный исследовательский технологический университет, г. Казань*

**Аннотация:** в статье рассматриваются организационные конфликты, причины их возникновения в современных организациях и способы их предупреждения и разрешения. Для того чтобы организация достигала наивысшего результата и получения максимальной прибыли, в статье предлагаются мероприятия, направленные на отсутствие разногласий и психологической напряженности в коллективе.

**Abstract:** the article considers the organizational conflicts, their causes in modern organizations and ways of their prevention and resolution. To enable the organization reached the highest result and profit maximization, the article proposes activities aimed at the lack of differences and psychological stress in the team.

**Ключевые слова:** конфликт, организационный конфликт, управление конфликтами.

**Keywords:** conflict, organizational conflict, conflict management.

В настоящее время наблюдается рост интереса к разрешению различных конфликтов в разнообразных сферах жизни. Проблема в том, что при большом количестве публикаций, посвященных данной теме, практически нет работ, в которых бы анализировались причины конфликтов и их влияние на жизнь небольшой организации в целом и ее сотрудников в частности. Существует определенный дефицит теоретических исследований в области организационных конфликтов.

В. М. Прибыловский определяет организационный конфликт как столкновение интересов групп людей по поводу удовлетворения социально значимых потребностей, инициированный социально-психологическими факторами внутренней среды и под воздействием внешних условий [3, с. 10].

Конфликты в организации имеют свою специфику, которая проявляется в причинах, динамике, видах конфликтов, а также способах их разрешения. Неразрешенные организационные конфликты могут серьезно осложнить работу коллектива организации, могут препятствовать достижению целей и задач работы предприятия.

В рамках исследования конфликта в современной организации было проведено анкетирование. Полученные данные показали, что основными причинами возникновения конфликтов являются неправильная организация работы, несправедливая оплата труда, высокие амбиции некоторых работников и несправедливое распределение привилегий.

Для улучшения отношений между работниками респонденты назвали: проведение корпоративных мероприятий, быть друг с другом более открытыми и отзывчивыми, увеличивать коммуникации внутри коллектива, быть более самоорганизованными и планировать свой рабочий процесс, а также чувствовать ответственность за свое поведение и работу.

Возникновению конфликта способствуют информационные перегрузки, плохая обратная связь, искажение сообщений. Особую остроту конфликт может приобрести в случае появления в коллективе сплетен.

К другим распространенным проблемам передачи информации, вызывающим конфликт, можно отнести недостаточно четкие критерии качества продукции, отсутствие или низкий уровень разработки должностных обязанностей сотрудников и закрепленных за подразделениями функций, а также предъявление менеджером сотруднику противоречивых требований к работе.

И какой бы конфликт ни возникал в организации, он не должен оставаться без внимания – его протеканием необходимо управлять.

В ходе научной работы были выделены некоторые обязательные меры по предупреждению и разрешению конфликтов на каждом уровне структуры управления.

При введении нового сотрудника обязательно должна быть четкая формулировка требований к работе, а также четкое распределение и разъяснение прав и обязанностей, полномочий и ответственности [4, с. 125].

В первую очередь нужно проводить выверенную кадровую политику. Правильный подбор и расстановка кадров с учетом не только профессиональных, но и психологических особенностей уменьшают вероятность возникновения конфликтов.

Для решения конфликтов коммуникации необходимо информировать сотрудников о деятельности и

конечных результатах работы организации. Коллектив должен осознавать конечную цель, как своей деятельности, так и цель работы всей организации. Осознание своей роли в процессе достижения конечного результата позволит сотрудникам более ответственно относиться к выполнению своих обязанностей, а также усилит их внутреннюю мотивацию.

Гарантированные удовлетворительные условия труда и соответствующие сложности и тяжести труда - это долг каждой компании, взявшей на себя ответственность быть работодателем.

Неблагоприятный психологический климат в коллективе нередко служит причиной снижения эффективности труда, не говоря уже о стрессах, эмоциональных срывах и неконструктивном поведении работников. Поэтому актуальной проблемой жизни любых организаций является развитие культуры взаимоотношений, коммуникаций, этики взаимодействия и т.п. Для данных целей будет целесообразно к психологу. Психолог может грамотно не только проанализировать конфликтную ситуацию, но и разработать и реализовать программы по развитию деловых коммуникаций, провести правильную расстановку кадров с учетом личностных особенностей специалистов и т.д.

Регулирование стресса в организации возможно проведением программы оздоровления процесса работы. Люди, которые занимаются физическими упражнениями, имеют меньше симптомов беспокойства и депрессии и меньшие уровни стресса и раздражительности.

Важной целью для руководства должно стать формирование эффективной корпоративной культуры. А. Н. Крылов определяет организационную культуру, как «совокупность идей, ценностей, общепризнанных моделей и норм поведения, присущих конкретной организации; совместный опыт членов организации, формирующийся в ходе коллективной деятельности и выраженный как материальными, так и духовными формами» [2, с. 104].

Становлению развитой корпоративной культуры будет способствовать продвижение в организации нового направления в управлении – корпоративного волонтерства. Корпоративное волонтерство – любые действия работодателя, направленные на поощрение и поддержку деятельности сотрудников в местных сообществах на безвозмездной основе [1, с. 36]. Изучив статистику проведения данной программы самыми популярными формами добровольческих мероприятий являются адресная помощь нуждающимся, в том числе физическая, сбор средств для помощи попавшим в трудную жизненную ситуацию, услуги про боно, безвозмездная помощь в других организациях и участие в мероприятиях, организованных некоммерческими организациями.

Таким образом, устойчивые позитивные результаты в профилактике и предупреждении деструктивных организационных конфликтов можно получить только посредством воздействия на их причины и благодаря комплексному подходу, который включает: повышение надежности системы управления персоналом; разработку алгоритмов разрешения конфликтов на научной основе и четкой схемы действий администрации в конкретных ситуациях; создание адекватной системы психической саморегуляции и эмоциональной устойчивости персонала путем применения технологий положительного воздействия; формированию крепкой корпоративной культуры за счет продвижения программ корпоративного волонтерства.

### *Литература*

1. *Краснопольская И. И.* Корпоративное волонтерство в России: основные характеристики // Корпоративное волонтерство в России: сб. лучших практик / отв. ред. Т. Бачинская. Изд. второе. М.: Центр развития филантропии Сопричастность, 2012. С. 36-42.
2. *Крылов А. Н.* Коммуникационный менеджмент. Теория и практика взаимодействия бизнеса и общества. 2-е изд. М.: Издательство ИКАР, 2015. 352 с.
3. *Прибыловский В. М.* Социальные механизмы управления организационными конфликтами: автореф. дис, канд. социол. наук:22.00.08. Москва, 2008. 22 с.
4. *Пугачев В. П.* Руководство персоналом организации. Учебник. М.: Аспект Пресс, 2000. Стр. 252.