

Студент 1 курса
факультета учета и аудита ХНЭУ им. С. Кузнецца

ПРОБЛЕМА КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ТРУДА И УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация. Теоретически и практически изучена проблема существования и разрешения конфликтов в сфере труда и управления. Раскрыта социальная сущность конфликта, его отрицательные и положительные стороны, даны рекомендации по поведению в конфликтной ситуации.

Анотація. Теоретично і практично вивчена проблема існування і вирішення конфліктів у сфері праці та управління. Розкрито соціальну сутність конфлікту, його негативні і позитивні сторони, дані рекомендації поведінки в конфліктній ситуації.

Annotation. The problem of existence and resolution of the conflicts in the field of labour and management is studied theoretically and practically. The essence of social conflict, its positive and negative sides are disclosed, recommendations on behaviour in conflict situations are given.

Ключевые слова: конфликт, коллектив, управление, профилактика, руководитель.

Многие считают, что предотвратить конфликт, остановить его не только можно, но и необходимо. Но это ошибочное мнение, как утверждают В. Зигерт и Л. Лонг в популярной книге "Руководить без конфликтов": "Конфликты – это не обязательно что-то плохое. Плохим, негативным и тем самым деструктивным может быть поведение в конфликтной ситуации" [1].

Общественная жизнь невозможна без столкновения идей, жизненных позиций, целей как отдельных людей, так малых и больших коллективов. Постоянно возникают расхождения и противоречия различных сторон, нередко перерастающие в конфликты. Необходимо соответствующее управление этим процессом, задачей которого должно быть предупреждение возникновения нежелательных последствий конфликтов, придание неизбежным конфликтным ситуациям конструктивного характера.

Актуальна ли данная тема в обществе? Естественно, и причем сразу в двух сферах – теоретической и практической. В настоящее время наблюдается определенный дефицит теоретических исследований в области управления конфликтами. При большом количестве публикаций, посвященных конкретно-прикладным аспектам конфликтологии, практически нет работ, в которых бы анализировались глубинные причины конфликтов и их влияние на жизнь организации в целом и индивида в частности. Вместе с тем, проблематика конфликта носит сугубо прикладной характер. Она пользуется широким спросом при решении вполне конкретных ситуаций, в которых наблюдается столкновение интересов двух или большего числа сторон. Чтобы найти оптимальное решение, нужно обладать знанием того, как развиваются такого рода конфликты. Столкновение точек зрения, мнений, позиций – очень частое явление производственной и общественной жизни. Чтобы выработать верную линию поведения в различных конфликтных ситуациях, очень полезно знать, что такое конфликты и как люди приходят к согласию. Знание конфликтов повышает культуру общения и делает жизнь человека не только более спокойной, но и более устойчивой в психологическом отношении. С практической точки зрения актуальность темы не менее значительна. В настоящее время руководителям многих уровней не хватает элементарной конфликтологической культуры, не хватает знаний о конфликтах, о путях их мирного разрешения. Многие руководители предпочитают решать возникающие конфликтные ситуации силовыми методами, даже не догадываясь, что есть мирные и конструктивные методы выхода из конфликта, приводящие к ситуации "выигрыш – выигрыш" [2].

Для более досконального изучения проблемы нами было проведено исследование по теме: "Конфликты в сфере труда и управления", цель которого – поиск способов профилактики и управления конфликтами в сфере труда и управления. Метод исследования – анкетирование. Объект – персонал предприятия. Предмет – конфликты между рядовыми рабочими и руководителями. Гипотеза: предполагается, что конфликты негативно влияют на продуктивность деятельности коллектива, а их решение в большей степени зависит от руководителя, нежели от подчиненных. В исследовании приняли участие 20 человек разных возрастов, половых принадлежностей и социальных статусов.

Была поднята и изучена очень важная тема – конфликты в сфере труда и управления. В первую очередь, хотелось бы уточнить, что конфликт означает несогласие сторон, при котором одна сторона пытается добиться принятия своих взглядов и помешать другой стороне сделать то же самое.

Анализ полученной в ходе опроса информации показал: подавляющее большинство респондентов считает, что в обществе действительно существует проблема в этой сфере. Они уверены – именно от руководителя главным образом зависит разрешение конфликтов. Очевидным является тот факт, что только руководитель может ими управлять. По мнению респондентов, для того, чтобы руководитель успешно управлял конфликтами, он должен быть компетентным, коммуникабельным, в меру строгим, организованным, настойчивым и решительным, а помимо этого он должен разбираться в вопросах психологии и социологии. При возникновении конфликтов нужно не только направить их "энергию" в благоприятном направлении, но и тщательно проанализировать причины и последствия.

Ученые установили, что существуют такие потенциальные причины конфликта – совместно используемые ресурсы, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в восприятии и ценностях, различия в стиле поведения и биографиях людей, а также плохая коммуникация [3]. Однако, люди часто не реагируют на ситуации потенциальных конфликтов, если эти ситуации не связаны с минимальными личными потерями или угрозами. К потенциальным отрицательным последствиям конфликта относятся: снижение производительности труда, неудовлетворенность работой, снижение уровня морально-психологического климата, увеличение текучести кадров, ухудшение социального взаимодействия, ухудшение коммуникаций и неоправданное повышение лояльности к подгруппам и неформальным организациям. Но одним из главных минусов конфликтов является нарушение гармонии в коллективе при том, что ее очень трудно восстановить.

Все респонденты считают, что у конкуренции как составляющей конфликтов есть и положительные черты; так, конфликты могут приводить к повышению мотивации к труду, лучшей организации рабочего процесса, рождению истины по поводу поднятого вопроса и высказыванию правдивого мнения субъектов конфликта друг о друге. Конфликт также вынуждает его участников постоянно общаться друг с другом, стараться понимать своих коллег, становиться более чувствительным к проблемам других людей. Он помогает отдельному коллективу и организации в целом быть в русле происходящих событий, позволяет определить, что требуется для развития и усовершенствования всех сфер жизни. Важно, что люди знают: ради разрешения конфликта участникам обязательно надо идти на компромисс, а также слушать и слышать друг друга, хотя и не всегда делают так.

Таким образом, проведенный теоретический анализ и экспериментальное исследование позволяют утверждать, что выдвинутая гипотеза подтвердилась. Действительно, конфликты занимают одно из центральных мест в управлении персоналом не только в силу значительности связанных с ними временных затрат, но и вследствие высокой организационной значимости их последствий, а в особенности – разрушительных последствий. Однако стоит помнить, что конфликт – это не трагедия, он имеет право на существование. Внутри любой группы людей неизбежно возникает соревнование и соперничество между ее членами. Наивно думать, что в коллективе возможны "тишь да гладь", при которых никто ни с кем не вступает в спор, не возникают противоречия. Однако при эффективном вмешательстве конфликт может иметь положительные последствия. Способами разрешения конфликтов могут стать, например, углубленная работа над поиском решения и учет разнообразия мнений при принятии решений и улучшение сотрудничества в будущем. Умение руководителя управлять конфликтом может стать решающим для "выживания" коллектива в сложных нынешних условиях. Лишь при умелой и внимательной работе с субъектами конфликта, изучении их стиля поведения возможно предотвращение отрицательных последствий и использование положительных в интересах коллектива и организации. Несмотря на то, что в своем большинстве в коллективе складываются именно тяжелые взаимоотношения, и всем угодить невозможно, я все же призываем каждого его участника стремиться ко взаимопониманию и взаимовыручке.

Научн. рук. Сасина Л. А.

Литература: 1. Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – С. 193. 2. Бардокин Д. Е. Курсовая работа: Управление конфликтами в организации 2005 / Д. Е. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.bestreferat.ru/referat-133901.html>. 3. Конфликты в коллективе [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://exist.h1.ru/pr_psy/conflict.htm.