

## ПОЛОЖИТЕЛЬНАЯ РОЛЬ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

*Аннотация. Рассмотрена положительная роль конфликта в организации. Показаны причины возникновения конфликтов.*

*Анотація. Розглянуто позитивну роль конфлікту в організації. Показано причини, через які виникають конфлікти.*

*Annotation. The positive role of conflicts in an organizations has been studied. The reasons for conflicts have been described.*

*Ключевые слова: конфликт, организация, позитивная роль конфликта.*

Современная точка зрения заключается в том, что некоторые конфликты не только возможны, но и желательны даже в организациях с эффективным управлением. Во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает определить большое количество альтернатив или проблем. Это делает процесс принятия решения более эффективным. Именно поэтому на сегодняшний день тема позитивных последствий конфликтов в организации является актуальной.

Исследованиям в отрасли функциональных возможностей конфликта посвящены работы таких ученых, как: Л. Козер, Р. Дарендорф, Т. Парсонс, Г. Зиммель. Они обобщили позитивные и негативные функции конфликта [1]. Однако, несмотря на наличие их работ, тема остается открытой и актуальной для рассмотрения.

Цель данной работы – определить, могут ли конфликты быть положительными, и какова положительная роль конфликтов в организации.

Конфликты существуют ровно столько, сколько существует человек, так как возникают они только в процессе общения людей. Большую часть времени человек проводит на работе, взаимодействует с начальством и подчиненными, общается с сослуживцами, строит совместную деятельность с партнерами компании. При таком плотном графике общения возникает масса причин, по которым люди не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам. Если создававшаяся ситуация представляет собой угрозу достижению поставленных целей хотя бы для одного из участников взаимодействия, то возникает конфликт.

Конфликт (лат. *conflictus*) – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями [2].

Отношение руководства к конфликтам априори негативное. Считается, что они нагнетают напряженность в коллективе, снижают показатели труда каждого сотрудника или целых отделов.

Застраховаться от конфликтов практически невозможно, так как в любой организации существует масса объективных причин, которые могут способствовать обострению обстановки. Так, любая ситуация, связанная с ограничением ресурсов, подлежащих распределению, ведет к возникновению напряженности. Появление информации, приемлемой для одной стороны и неприемлемой для другой (слухи, сплетни), стимулирует неадекватное поведение некоторых сотрудников. Примером такой ситуации может служить проведение аттестации в коллективе, когда работников не поставили в известность об изменении системы отбора и возможных сокращениях. Расхождение ценностей

и целей сотрудников с целями организации является весьма существенной причиной для развития споров. Существовали и будут существовать коммуникативные или поведенческие причины, включая поведение сотрудников, несоответствующее ожиданиям окружающих, а также вопросы собственности, социального статуса, властных полномочий, ответственности [3].

С одной стороны, конфликты, безусловно, вредны, поскольку нередко ведут к беспорядку, нестабильности, замедляют принятие решений. С другой – они имеют очень серьезное позитивное значение, которое часто не принимают во внимание. Конфликты в организации являются источником инноваций, стимулируют к изменениям. Запретить конфликт – значит запретить компании расти и развиваться. Также к позитивным функциям подобного противостояния относятся разрядка напряженности между конфликтующими сторонами, диагностика возможностей оппонентов, выявление управленческих проблем в организации, появление новых правил поведения, сплочение коллектива при противоборстве с внешними трудностями [4].

Некоторые из конфликтов не только допустимы, но и желательны, поскольку дают информацию о проблемах организации, позволяют выявить скрытые от глаз процессы, противоречия, то есть имеют некую диагностическую функцию.

Конструктивные конфликты, несущие в себе созидательное начало, ведут к перестройке существующих и формированию новых социальных институтов и механизмов, способствуют повышению активности и мотивации к работе, росту квалификации, стимулируют споры и любознательность, появление новых идей и альтернатив развития организации, рост способности к изменениям, повышение качества принимаемых решений [5]. Конфликты также могут привести к более эффективному исполнению планов, стратегий и проектов, так как выслушивание разных точек зрения, касающихся этих документов, и принятие соответствующих решений, приводит к их фактическому выполнению.

Конфликт чаще всего ассоциируют с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью. В результате, бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его необходимо избегать и что его следует немедленно разрешать, как только он возникнет.

Однако, исходя из сказанного, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. В любой сложной ситуации всегда присутствует польза конфликта. Позитивность заключается в толчке, направленном на разрешение существующей проблемы среди сотрудников организации. Разрешение конфликта дает возможность стабилизировать отношения, понять стремления противоположной стороны, в конечном итоге, ускорить развитие ситуации, добиться достижения определенного понимания. Довольно часто положительное разрешение трудной конфликтной ситуации приводит к стимулированию личностного роста человека или группы людей. Люди понимают значимость своей личности, своей роли в существующей действительности, что влечет за собой повышение эффективности работы не только отдельного сотрудника, но и организации в целом.

*Научн. рук. Славгородская О. Ю.*

---

**Литература:** 1. Кіржнер Л. О. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. О. Кіржнер, М. В. Мартиненко, О. В. Мангольд. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2007. – 144 с. 2. Конфликт. Классификация конфликтов: Copyright by Psyfactor 2001 – 2013 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://psyfactor.org/personal/personal10-12.htm>. – Название с экрана. 3. Психология. Конфликты в коллективе: сайт Дом Солнца 2013 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.sunhome.ru/psychology/16567>. – Название с экрана. 4. Управление конфликтом и стрессом как формой регулирования межличностных отношений в организации: СтудентБанк.ру 2013 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://studentbank.ru/view.php?id=70576>. – Название с экрана. 5. Конфликты в организации. Положительное и отрицательное влияние: Копирайт сайт 2008 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://100pudov.com.ua/subject/1/4141>. – Название с экрана.