

Профилактика и предупреждение конфликтов в организации



Чернецкий В.Ю.

Доктор наук государственного управления, доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики»

e-mail: chernetskiyy@yandex.ru



Козлов В.С.

Доктор экономических наук, доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики»

e-mail: e651-11@mail.ru

Аннотация

Профилактика конфликтных ситуаций и их развития является актуальной проблемой в любой современной организации, не зависимо от ее размера и численности персонала. Способность менеджера своевременно диагностировать возникновение конфликтных ситуаций является залогом успешного их предупреждения и профилактики возможного последующего деструктивного их развития. Это требует наличия у менеджера необходимых знаний, опыта и соответствующего уровня квалификации как основы позитивного управления конфликтами.

Ключевые слова

• менеджер • конфликт • причины конфликтов • профилактика конфликтов • управление конфликтами • организация•

На современном этапе в любой организации с определенной долей вероятности происходят конфликты и задачей менеджера здесь является своевременное управления ими [4]. Для этого необходимо постоянно отслеживать организационные сигналы, которые указывают на возникновение конфликта и способствуют его распознаванию.

Конфликт представляет собой сложное психологическое явление и имеет неоднозначный характер, так как его возникновение может привести как к негативным, так и к позитивным последствиям. Причины и предпосылки возникновения конфликтов различные, могут проявляться в ходе внутренних противоречий, затрагивать двух и более участников. Поведение участников в конфликтных ситуациях также разное и обусловлено их характерологическими особенностями.

А.Я. Анцупов и С.В. Баклановский систематизировали причины конфликтов в 4 группы: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные. При этом доминирующим источником конфликтных ситуаций в трудовых коллективах организации в большинстве случаев является группа организационно-управленческих факторов [1]. Динамика развития конфликта включает прохождение трех основных стадий: зарождение, развитие и разрешение, которые формируются из семи последовательных этапов [2; 3].

Отметим, что по мнению некоторых руководителей, сами конфликты не несут особых опасностей организации, и они не только возможны, но порой являются желательными, поскольку позволяют определить болевые точки и наметить пути их преодоления. Одной из основных задач менеджера в этом является способность прогнозировать степень влияния конструктивных и деструктивных последствий на организацию.

Управление конфликтами и их профилактика является важным аспектом профессиональной деятельности менеджера, поскольку «политика невмешательства» может отрицательно сказаться на производственном процессе. Наличие соответствующих знаний, опыта и уровня квалификации менеджера, его компетентности, как руководителя и управленца, а также специалиста в деловых коммуникациях, оказывает влияние на своевременное реагирование при изменении климата внутри трудового коллектива организации, что способствует профилактике конфликтных ситуаций и обеспечивает стабильную деятельность организации. Такая профилактика представляет собой деятельность по отношению к конфликту, которая состоит в предварительном устранении или ослаблении факторов, влияющих на конфликтность [2]. Поскольку организация – это, по сути, «живой организм», конфликты, при такой аналогии являются «симптомами болезни». В такой ситуации менеджер выступает в роли «врача», которому при наличии определенных симптомов важно установить точный «диагноз» и назначить правильное «лечение», то есть со знанием дела и пониманием целесообразности действий управлять конфликтом и привести его к продуктивному исходу. Этому могут способствовать:

1. Уменьшение взаимозависимости участников конфликтной ситуации. Потенциал возникновения конфликта очень высок, когда два или более структурных подразделения в организации являются взаимозависимыми и совместно используют ресурсы. Таким образом, конфликт может быть сведен к минимуму за счет уменьшения такой взаимозависимости.
2. Ротация персонала. Перевод сотрудников с одной должности на другую или на равноценную должность в другом подразделении способствует улучшению взаимопонимания и созданию благоприятной атмосферы внутри коллектива и в итоге снижает уровень конфликтности.
3. Установление взаимосогласованных целей.
4. Укрепление взаимного доверия и конструктивного общения. Чем больше доверия между членами подразделения, тем более открытым и продуктивным будет общение. Отдельные лица и группы должны стремиться к открытому общению друг с другом, чтобы можно было устранить недоразумения и понять проблемы друг друга.

При реализации названных путей улучшится качество межличностных отношений внутри коллектива организации, повысится уровень работы, как сотрудников конкретного подразделения, так и руководителей всех уровней, в результате чего увеличатся показатели эффективности организации.

В целом, профилактика конфликтов позволит повысить эффективность работы всей организации.

Список использованной литературы:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие. 4-е изд. М.: Проспект, 2016. 336 с. ISBN 978-5-392-196753. URL: <https://e.lanbook.com/book/150006>
2. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога. 2-е изд. СПб.: Питер, 2006. 526 с.
3. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами. Management of the conflicts: учебник для вузов. М.: Академический проект, Гаудеамус. 2007. 799 с.
4. Чернецкий В.Ю., Козлов В.С. Роль менеджера в совершенствовании системы профилактики конфликтов в современной организации // Сборник научных работ. Серии «Государственное управление». Вып. 25: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». Донецк: ДОНАУИГС, 2022. С. 127-135.

Prevention and prevention of conflicts in the organization

Chernetskii V.Y.

Doctor of Sciences in Public Administration, Associate Professor of the Department of Non-production Management SEE HPE «Donetsk Academy of Management and Public Administration under the Head of the Donetsk People's Republic»; Donetsk, Donetsk People's Republic

E- mail: chernetskyu@yandex.ru

Kozlov V.S.

Doctor of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Non-Production Management SEE HPE «Donetsk Academy of Management and Public Administration under the Head of the Donetsk People's Republic»; Donetsk, Donetsk People's Republic

E- mail: e651-11@mail.ru

Abstract

The formation of conflict situations and the development of conflicts at various organizational levels is an urgent issue in any modern organization, regardless of its size and number of personnel. The ability of the manager to diagnose the occurrence of such situations in a timely manner at an early stage is the key to successful prevention and prevention of possible subsequent destructive development of a conflict situation. In such cases, it is necessary to have the appropriate knowledge, experience and qualification level of the manager, his competence as a manager and manager, which generally determines the efficiency of actions and the role of the manager in improving the system of conflict prevention in a modern organization.

Key words

• manager • conflict • causes of conflicts • conflict prevention • conflict management • organization •

References

1. Antsupov A.Ya. Conflictology in diagrams and comments: textbook. 4th ed. Moscow: Prospect, 2016. 336 p. ISBN 978-5-392-196753. URL: <https://e.lanbook.com/book/150006>
2. Antsupov A.Ya. Dictionary of the conflictologist. 2nd ed. St. Petersburg: Peter, 2006. 526 p.
3. Lukin Yu.F. Conflictology: conflict management. Management of the conflicts: textbook for universities. M.: Academic project, Gaudeamus. 2007. 799 p.
4. Chernetsky V.Yu., Kozlov V.S. The role of a manager in improving the conflict prevention system in a modern organization // Collection of scientific papers. Series «Public Administration». Issue 25: Economics and management of the national economy / GOU VPO «DONAUIGS». Donetsk: DONAUIGS, 2022. P. 127-135.