РАЗДЕЛ IX. ПСИХОЛОГИЯ

Банних Ю.И.

**Эффективное управление конфликтами как неотъемлемое качество
руководителя организации**

*ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет
имени И. Т. Трубилина»
(Россия, Краснодар)*

doi:10.18411/lj-11-2018-99

idsp: ljjournal-11-2018-99

Аннотация

В статье рассматривается роль руководителя организации в разрешении конфликтных ситуаций на рабочих местах. Определяется роль конфликта в развитии компании. Предлагаются возможные пути разрешения препираний внутри коллектива. Также устанавливается важность профилактики конфликтов в качестве противодействия их возникновения.

Ключевые слова: Конфликт, руководитель, организация, противостояние интересов, производительность труда, мотивация.

Основным ресурсом любой организации является персонал, внутри которого формируются различные профессиональные коллективы. Однако не редки случаи, когда в коллективе есть сотрудники, но командной сплоченности и корпоративного духа совсем нет. Как правило, это обусловлено возникновением конфликтной ситуации, образованной на почве несовместимости темпераментов рабочих кадров, столкновения их интересов, несоответствия ожидаемого поведения друг от друга и т.п. Поэтому необходимо уделить особое внимание разрешению таких конфликтов, так как их наличие очень негативно сказывается на общей производительности труда и качестве предоставляемых услуг или производимой продукции. Устранение любых столкновений между работниками является очень трудным и порой длительным процессом, следовательно, в этом, в первую очередь, должен быть заинтересован аппарат управления фирмы. Таким образом, основной целью данной научной статьи является определение действий управленца по урегулированию конфликтных ситуаций, возникающих внутри организации.

Под конфликтом следует понимать взаимодействие между людьми, характеризующееся их открытым противоборством с ярким выражением негативных эмоций. В работе коллектива конфликт может появиться абсолютно в любой момент времени: достаточно возникнуть какой-либо неопределенной ситуации, как тут же мнения сотрудников по ее разрешению столкнутся между собой, что в последствие может привести к конфликту. Также любая организация не может существовать статично, иными словами, успех ее деятельности неразрывно связан с применением технологии Кайдзен, заключающейся в постоянном улучшении протекающих внутри компании бизнес-процессов [4]. С одной стороны, не видно предпосылок к зарождению конфликтной ситуации, но с другой – не все работники готовы к каким-либо изменениям, поэтому это тоже может привести к определенному сопротивлению, только уже между персоналом и руководством. Вследствие этого, руководитель, так или иначе, постоянно находится в центре любого конфликта, протекающего в компании. Поэтому он должен быть всегда готов найти причину конфликта и устранить ее, используя все имеющиеся у него ресурсы.

Однако важно заметить, что конфликт носит не только отрицательный, но и положительный характер. Грамотное управление сделает из конфликтной обстановки

прекрасную почву для увеличения производительности труда сотрудников, что положительно скажется на всей деятельности компании. Все это объясняется тем, что конфликт выступает ресурсом, позволяющим выявить имеющиеся проблемы внутри организации, которые на первый взгляд незаметны: например, чрезмерная нагрузка персонала, которая приводит к моральной угнетенности и напряженной обстановке на рабочем месте [3]. Таким образом, руководитель обязан постоянно следить за всеми протекающими процессами внутри компании. Основанием к такой деятельности является заложенные в управленце еще в процессе обучения в вузе личные и профессиональные качества, такие как высокая квалификация, мотивация, культурно-нравственные ценности и соответствующая жизненная ориентация [1]. Благодаря этим качествам он сможет устранять конфликты еще до перехода их в открытую стадию. Но это удастся сделать далеко не всегда, поэтому необходимо рассмотреть основные рекомендации к поведению руководителя в условиях конфликта.

Самым простым и довольно эффективным способом является устранение конфликтной ситуации через территориальное разделение противоборствующих субъектов, к примеру, переводом работников в разные отделы на постоянной или временной основе. Также в качестве решения можно провести перепланировку рабочего пространства, что в итоге приведет к ликвидации конфликта и сохранению всех сотрудников компании.

Не менее качественное устранение напряженной обстановки между сотрудниками заключается в проведении своевременных переговоров с конфликтующими сторонами. Важно, чтобы руководитель начал беседу с не относящихся к делу тем: например, сделать комплимент каждой из сторон, подчеркнув их важность в деятельности всей организации, тем самым, максимально разрядив напряженную обстановку. Далее следует предоставить им право высказаться о проблеме, возникшей между ними, при этом, руководитель должен контролировать и пресекать возможные эмоциональные всплески сотрудников, обращая их внимание на обсуждение непосредственно самих причин появления противоречий, а не переход на личную неприязнь, вызванную, как правило, последствиями конфликта. После этого руководитель должен обратить внимание каждого работника на последствия их препираний, возможное снижение общей производительности труда всего персонала, недовольство со стороны их коллег и т.п., что в большинстве случаев вызовет у них чувство вины. Следовательно, можно переходить к согласованию позиций участников конфликта и принятию компромиссного решения по отношению к каждому из них. Результатом таких действий со стороны руководителя станет определение источника конфликта и возможность его полностью устранить.

Однако самым действенным способом для руководителя в регулировании конфликтов является профилактика их возникновения. Это лучше, чем бороться с ними, когда они достигают открытой фазы. Управленец должен постоянно и внимательно анализировать общение подчиненных друг с другом, так как наличие напряженности в отношениях всегда можно отследить в их поведении. В качестве важнейшего фактора профилактики конфликтов выступает формирование сильной организационной культуры и поддержание корпоративного духа на рабочем месте. Укрепление трудовых взаимоотношений через приобщение сотрудников к обычаям и традициям компании наладит не только социально-психологический климат, но и изменить их общее отношение к трудовой деятельности.

Также важно учитывать психологические особенности всех сотрудников организации и индивидуально подходить к каждому из них. Возлагать на сотрудника нужно ровно столько обязанностей, сколько он способен выполнить. Огромную роль в этом играет его тип темперамента, который нужно не просто учитывать, а подбирать на его основании задания и определять нагрузку каждому работнику. Подобные действия

руководителя приведут к росту производительности труда, при этом персонал будет чувствовать себя в благоприятной среде [2].

Руководителю не стоит забывать о мотивации персонала. Отсутствие мотивирующих факторов во многом сказывается на возникновении конфликтных ситуаций. Мотивация подразделяется на два вида: материальную, заключающейся в заработной плате, предоставлении возможных льгот за качественную работу, различных премиях и другом, и нематериальную – признании работника в глазах его коллег и начальства, благоприятных и комфортных условиях труда, возможностях к карьерному росту и т.п. Следует обратить внимание, что чем выше уровень мотивации персонала, тем меньше шансов на возникновение конфликтной ситуации.

Таким образом, можно сделать общий вывод: добиться полного отсутствия конфликтов внутри организации невозможно. Рано или поздно конфликтная ситуация обязательно возникнет, и управленцы, в первую очередь, должны быть к ней готовы, так как только они обладают максимальным объемом ресурсов, которые могут помочь ее устранить. Основными действиями руководителя по урегулированию конфликтов являются территориальное разделение противоборствующих субъектов, проведение своевременных переговоров с конфликтующими сторонами, а также поддержание благоприятного корпоративного духа и единой организационной культуры. Поэтому от грамотного использования таких способов зависит рост общей производительности труда коллектива, что напрямую сказывается на качестве производимой продукции или предоставляемых услуг, т.е. общем развитии организации. Также следует отметить, что способность устранять конфликтные ситуации формируется не только на самом рабочем месте, но и в процессе обучения в вузе, благодаря таким интерактивным формам обучения, как тренинги и деловые игры.

1. Кох М.Н. Конкурентоспособность выпускника как критерий в оценке качества образовательных услуг вуза // Качество современных образовательных услуг - основа конкурентоспособности вуза: сборник статей по материалам межфакультетской учебно-методической конференции. Ответственный за выпуск М. В. Шаталова. – 2016. – С. 343-345.
2. Ликаркин Д.А. Профилактика конфликтов в организации // Науки и образование в XXI веке. – 2016. – С. 109-113.
3. Любимцева А.П. Управление конфликтами в организации // Аллея науки. – 2018. – №6 (22). – С. 317-321.
4. Сухоруков А.А. Применение технологий бережливого производства // Новые технологии – Нефтегазовому региону. – 2015. – С. 107-110.

Баруткина М.А.

Имидж научной деятельности среди молодежи

*ФП НИ ТГУ
(Россия, Краснодар)*

doi:10.18411/lj-11-2018-100

idsp: lj-11-2018-100

Научный руководитель Носова Снежана Сергеевна

Аннотация

В статье рассматриваются особенности формирования имиджа научной деятельности среди молодежи как наиболее активной социальной группы информационно-сетевой эпохи, актуализируется проблема непривлекательного имиджа научной деятельности и предпринимается попытка объяснить причины возникновения данной проблемы.