

Розділ 7

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ СУЧАСНОЇ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ І МАРКЕТИНГУ

М. С. Вашковская

студ. II курса

специальность «Менеджмент»

Научный руководитель: ст. преп. А. В. Жмай

ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА

Конфликты являются неотъемлемой частью повседневной жизни людей, что обусловлено стремлением отстаивать свою позицию в процессе столкновения интересов.

Конфликт (от лат. столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, взглядов или мнений двух или более людей [1]. Из-за неумения (или нежелания) понимать мотивацию конфликта, его природу, источники и масштабы, менеджер вряд ли сможет подобрать подходящий способ его разрешения, так как ему придётся действовать интуитивно. Но при управлении организацией важно понимать, что возникновение внутриличностных противоречий либо противоречий между сотрудниками может повлиять на работу всей команды, отразиться тем или иным образом на деятельности организации.

Умение вовремя обнаруживать разногласия, анализировать мотивы конфликтного поведения, предугадывать последствия и эффективно решать разрушающие конфликты можно отнести к показателям результативности менеджмента наравне с увеличением числа постоянных клиентов, снижением числа жалоб покупателей, повышением уровня конкурентоспособности продукции и так далее. Эффективное решение конфликта – это устранение противоречий, лежащих в его основе. При этом обе стороны извлекают максимально возможную выгоду в сложившихся условиях, соблюдая удовлетворительный для них баланс прав и интересов. Это нейтрализует внутреннее и словесное несогласие, позволяет сохранить доверительное и открытое общение в коллективе, а также между руководителем и подчинёнными. Грамотное устранение такого фактора, как деструктивный конфликт, оказывает положительное воздействие на качество командной работы и усиливает эффект синергии.

Не всегда конфликт нужно немедленно устранять. На стадии его обнаружения важно определить, является ли он позитивным, влекущим за

собой развитие сотрудника, коллектива, организации, или же несёт в себе разрушительную функцию. Лишь затем стоит предпринимать какие-либо действия в зависимости от мотивации конфликта.

Истинные мотивы, побуждающие к появлению конфликта, довольно сложно определить, на практике они часто не совпадают с декларируемыми, так как сотрудники в большинстве случаев неосознанно стараются скрыть их [2]. Мотивы возникают в условиях, которые не позволяют удовлетворить интересы индивида. Интересы, в свою очередь, определяют его поведение, направленное на получение желаемого результата. Таким образом, чтобы разрешить конфликт, руководитель должен углубиться в причины поведения подчинённых. При этом нужно убедиться, что полученная в ходе анализа информация не является чрезмерно искажённой, иначе есть вероятность, что подобранный впоследствии метод разрешения конфликта будет направлен на решение не той проблемы.

Проанализировав поведение человека и влияющие на него внешние факторы, можно понять природу возникновения конфликта. Она определяет уровень сложности его решения. Организационные противоречия связаны с некорректным регламентированием деятельности сотрудников. Их не так сложно устранить, как эмоциональные конфликты, которые требуют другого подхода к решению проблемы, так как основаны на таких негативных чувствах, как личная неприязнь и зависть, поиск мотивации оппонента и подхода к нему составляет некие трудности для руководителя. Представители разных социальных групп вследствие столкновения противоположных интересов, взглядов, позиций вступают в социальный конфликт, являющийся наивысшей стадией развития противоречий в отношениях между людьми [3].

При возникновении конфликта руководитель должен выбрать подходящую стратегию его разрешения: соперничество, компромисс, сотрудничество, уход или приспособление (уступка) [4]. Для этого необходимо определить целесообразность выбора конкретной стратегии, действительно ли она подходит в данных условиях, позволяет ли положение дел поступить так и не принесёт ли это решение вред впоследствии.

Итак, умение эффективно разрешать конфликты является одним из важнейших навыков менеджера. Принимая во внимание мотивы поведения, интересы организации и обстоятельства, руководитель способен принять объективно обоснованную линию поведения. Это ведёт к увеличению количества конфликтов, решённых грамотно, что свидетельствует о профессионализме и высокой результативности деятельности менеджера.

Список использованной литературы

1. Шараева Л. Г. Разрешение конфликтов в образовательной организации. *Актуальные вопросы экономики и управления* : материалы IV Междунар. науч. конф. Москва : Буки-Веди, 2016. С. 123–127.
2. Мотивация и позиции оппонентов в конфликте. URL: <http://psyznaiyka.net/conf-diagnostika.html?id=10> (дата обращения: 15.03.2020).
3. Социальный конфликт. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Социальный_конфликт (дата обращения: 15.03.2020).
4. Способы разрешения конфликта. URL: <http://psyznaiyka.net/conf-rechenie.html> (дата обращения: 15.03.2020).