

**СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ**

*А.Д. Белякова, 2 курс*

*Научные руководители – А.А. Виноградова, м.г.н., ассистент*

*С.В. Власова, к.м.н., доцент*

*Полесский государственный университет*

Наибольшая острота конфликтных явлений присуща сферам, где человек, с одной стороны, получает возможности развития, а с другой стороны, испытывает конкуренцию, речь идет о групповых (организационных) конфликтах [1, с. 180]. Любая социальная группа – это сложное социально-психологическое образование, в рамках которого формируются и функционируют как формальная, так и неформальная системы отношений [2, с. 132], что определяет актуальность изучения конфликтов.

Каждая организация возникает в результате разделения труда, которое определяет разные задачи, компетенции и сферы ответственности. Организация живет за счёт взаимодействия множества различных индивидуальных опытов и навыков сотрудников и может быть обновлена только путем открытого обсуждения противоречащих идей.

Среди главных причин трудовых конфликтов на первом месте находятся причины, связанные с финансовыми обязательствами сотрудников: оплата труда (34,5%), задержка заработной платы (29,3%), ликвидация предприятия (9,2%). Оценивая отраслевую специфику конфликтов, наиболее конфликтными отраслями являются транспорт (20,3%), здравоохранение (18,8%), обрабатывающая промышленность (17,6%). Представляется, что это связано в первую очередь с отраслевой спецификой: есть отрасли, в которых складывается напряженная работа, уровень конфликтности высокий вследствие больших объемов выполняемой работы и ее сложности. На сегодняшний день существует много методов как предупреждения, так и регулирования конфликтов [3].

Термин "конфликт" (в переводе с латыни) означает "столкновение". В современной литературе конфликт позиционируют как столкновение противоположных интересов, целей, идей, убеждений и т. д., которое сопровождается острыми отрицательными эмоциями.

Важнейшими элементами структуры конфликта являются: *конфликтная ситуация, предмет конфликта, образ конфликта, инцидент, конфликтное взаимодействие, исход конфликта.*

*Конфликтная ситуация* – совокупность всех объективных и субъективных условий, при которых возможно возникновение и развитие конфликта. Элементами конфликтной ситуации являются: оппоненты (субъекты) конфликта – противоборствующие стороны (индивиды, малые и большие социальные группы, общности, государства). *Предмет конфликта* – причина конфликта, его движущая сила, лежащее в его основе противоречие. *Исход конфликта* – это результат конфликта [4, стр. 326].

Успешная деятельность руководителя или менеджера любого уровня по предупреждению или управлению конфликтами невозможна без знания причин или источников их возникновения. По мнению Р.Л. Кричевского выделяют три основные группы причин, вызывающие конфликты: обу-

словленные процессом деятельности, психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, связанные с личностным своеобразием членов коллектива [5, стр. 77].

*К основным причинам конфликтов в организациях относятся:* ограниченность и распределение ресурсов; взаимозависимость задач; различия в целях; различия в представлениях и ценностях; различия в манере поведения, жизненном опыте и уровне образования; неудовлетворительные коммуникации [6].

Для многих конфликт в организации ассоциируется с нарушением взаимоотношений, потерей психологического равновесия, эмоциональным дисбалансом. Однако конфликт может быть полезен как конфликтующим сторонам, так и компании в целом. Задача состоит в том, чтобы конфликт из делового контекста не смещался в область личностных отношений, не переходил во взаимное дискредитирование, не разрушал формировавшуюся годами совместимость.

Примером успешного конфликта может быть так называемый позиционный конфликт, создающий конструктивное напряжение, которое полезно для организации.

Знание возможных вариантов разрешения конфликтов играет ведущую роль в эффективной системе взаимодействия сотрудников различных уровней в организации. В конфликтологии, как науке о конфликтах, выделяют следующие стратегии поведения: *приспособление, уход, соперничество, компромисс сотрудничества. Последний вариант*, как наиболее оптимальный вариант поведения, дает возможность *выбирать* такие условия взаимодействия, которые помогут в дальнейшем эффективном удовлетворении интересов каждой из противодействующих сторон [7].

Жизненные ситуации бывают разными, даже несмотря на стремление строить свои взаимоотношения с другими людьми на принципах доброжелательности и гармонии, конфликты всё равно случаются. Использование эффективных стратегий поведения важно для улаживания споров и разногласий, чтобы трудовые взаимоотношения не ухудшались с каждым конфликтом, а наоборот, развивались и крепли.

Конфликты легче предупредить, чем разрешить. Этому способствуют соблюдение элементарных подходов при организации взаимодействия в трудовом коллективе: внимательное выслушивание собеседника до конца; уважение собеседника и вежливость, доброжелательность, такт и дипломатичность в общении; допустимость наличия предубеждений у собеседника; уточнение смыслового содержания терминов и понятий, используемых в общении для исключения недоразумений и неверных толкований понятий; если необходимо сохранение непреклонной позиции при сохранении хладнокровия, когда "температура" беседы поднимается; использование тактических приемов ведения беседы; максимальная корректность по отношению ко всем членам коллектива [8].

Таким образом, какими бы не были стратегии, методы, приемы для разрешения конфликтов, готовность сторон к достижению согласия и сотрудничеству является главной предпосылкой конструктивного выхода из конфликтной ситуации является.

#### Список использованных источников

1. Фрик, О.В. Конфликты в организации и психологические методы их профилактики и регулирования / О.В. Фрик, Д.А. Южакова, А.З. Аббасов // Управление социально-экономическими системами в условиях неопределенности. – Мюнхен. – 2021. – С. 180 – 200.
2. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2020. – 289 с.
3. Кенина, Д.С. Современный взгляд и оценка процессов управления конфликтами / Д.С. Кенина, О.С. Звягинцева, О.Н. Грудина // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2021. – Том 11. – № 11А. – С. 137 – 143.
4. Вайнштейн, Л. А. Психология управления : электронный учебно-методический комплекс для специальности: 1-26 02 02 "Менеджмент (по направлениям)"; специальности 1-23 01 04 "Психология" / Л. А. Вайнштейн, И. В. Гулис; БГУ, Фак. Философии и социальных наук, Каф. Психологии. – Минск : БГУ, 2016. – 519 с. : ил. – Библиогр.: с. 408 – 409.
5. Мальцева, Ю. А. Психология управления : учеб. пособие / Ю. А. Мальцева, О. Ю. Яценко. – Екатеринбург : Изд-во Урал. Ун-та, 2016. – 92 с.
6. Конфликт (психология) – Википедия [Электронный ресурс]. – 2021. – Режим доступа: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Конфликт\\_\(психология\)](https://ru.wikipedia.org/wiki/Конфликт_(психология)). – Дата доступа: 25.03.2022.
7. Радкевич, Е. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях [Электронный ресурс]. – 2020. – Режим доступа: <https://www.dtco.ru/articles/strategiya-povedeniya-v-konfliktnyh-situacziyah/>. – Дата доступа: 25.03.2022.

8. Цыпкин, Ю.А. Управление персоналом: учеб. пособие для вузов / Ю.А. Цыпкин. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 446 с.