

УДК 330.316.48
DOI: 10.26140/anie-2021-1002-0037



©2021 Контент доступен по лицензии CC BY-NC 4.0
This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 license
(https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

О МЕТОДАХ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

© Автор(ы) 2021
AuthorID: 753876
SPIN: 7488-0264

КОТОВА Ольга Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры культуры и психологии
предпринимательства Института экономики и предпринимательства

*Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет имени Н.И. Лобачевского
(603950, Россия, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23, e-mail: kotovolga@yandex.ru)*

AuthorID: 736254
SPIN: 9502-6593
ResearcherID: V-1952-2018
ORCID: 0000-0002-7273-1852

МАЛЫЦЕВА Светлана Михайловна, кандидат философских наук,
доцент кафедры философии и теологии

ПРОНИНА Елизавета Романовна, студент кафедры профессионального образования
и управления образовательными системами

СТЕЦ Алексей Владимирович, студент кафедры профессионального образования
и управления образовательными системами

*Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина
(603005, Россия, Нижний Новгород, Ульянова, 1, e-mail: cveta-ts@yandex.ru)*

Аннотация. Актуальность исследования совершенно очевидна и заключается в том, что одной из устоявшихся и неизменных проблем в организации являются конфликты, которые возникают в коллективе. Данный вопрос затрагивает не только руководителей организаций, которые могут потерпеть финансовые убытки в результате конфликтов, но и самих работников коллектива. Однако уровень грамотности сотрудников и руководителей в области психологии и экономики конфликтов остается низким. И если сама теория организационного конфликта достаточно описана, то исследований об уровне подготовки работников в области разрешения межличностных и профессиональных конфликтов явно недостаточно. Целью работы стал мониторинг знаний членов трудовых коллективов на предмет методов разрешения противоречий, а также выявление мнения о наиболее эффективных стратегиях поведения в конфликтах. Особое внимание в статье уделяется разбору стратегий поведения участников конфликта. Авторы обосновывают необходимость обучения руководства и персонала организации искусству разрешения подобных противоречий. В заключение приводятся методы, с помощью которых руководители организации могли бы избежать разногласий между сотрудниками. Дисциплины, связанные с изучением конфликтологии, возможно стоит поместить в учебный план для студентов бакалавров и магистров, чтобы развивать навыки разрешения противоречий были заложены совместно с задачами специалиста, на которого они учатся.

Ключевые слова: конфликт в организации, элементы конфликта, методы разрешения конфликтов, стратегия поведения в конфликтной ситуации, управление конфликтами.

ABOUT METHODS OF CONFLICT RESOLUTION IN THE ORGANIZATION

© The Author(s) 2021

KOTOVA Olga Valeryevna, candidate of philological Sciences, associate Professor of the Department
of culture and psychology of entrepreneurship at the Institute of Economics

*Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod
(603950, Russia, Nizhny Novgorod, Gagarina Ave., 23, e-mail: kotovolga@yandex.ru)*

MALTSEVA Svetlana Mikhailovna, Candidate of Philosophy, Associate Professor
of the Department of Philosophy and Theology

PRONINA Elizaveta Romanovna, student of the Department of professional education
and management of educational systems

STEC Alexey Vladimirovich, student

*Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University
(603005, Russia, Nizhny Novgorod, Ulyanov St., 1, e-mail: cveta-ts@yandex.ru)*

Abstract. The relevance of the study is quite obvious and lies in the fact that one of the well-established and unchanging problems in the organization are conflicts that arise in the team. This issue affects not only the heads of organizations that may suffer financial losses as a result of conflicts, but also the employees of the team themselves. However, the level of literacy of employees and managers in the field of psychology and Economics of conflicts remains low. And if the theory of conflict in the organization itself is sufficiently described, then research on the level of training of employees in the field of conflict resolution at work is not sufficiently studied. The aim of the work was to monitor the knowledge of members of labor collectives for methods of resolving contradictions, as well as to identify opinions on the most effective strategies of behavior in conflicts. Particular attention is paid to the analysis of strategies of behavior of participants in the conflict. The authors justify the need to train the management and staff of organizations in the art of resolving such contradictions. In conclusion, there are methods by which the leaders of the organization could avoid disagreements between employees. Disciplines related to the study of conflictology may be worth placing in the curriculum for bachelor's and master's students, so that the skills of conflict resolution are laid down in conjunction with the tasks of the specialist for whom they are studying.

Keywords: conflict in the organization, elements of conflict, methods of conflict resolution, strategy of behavior in a conflict situation, conflict management.

ВВЕДЕНИЕ.

В современном мире общество имеет множество интересов, которые уже перестают вносить межличностные и межгрупповые конфликты, среди рабочих коллективов в том числе [1, 2, 3]. Конфликт в свою очередь может служить наиболее эффективным способом разрешения различных противоречий, особенно что касается

экономической сферы жизни. С одной стороны, можно представить конфликт как процесс демонстрации субъективных и объективных противоречий, которые проявляются в виде противоборства двух или более сторон [4, 5]. С другой стороны, конфликт можно рассматривать и с позиции наиболее резкого метода разрешения различных противоречий, возникающих в процессе взаимо-

действия. Поэтому мы можем сделать вывод о том, что даже сегодня люди совершенно по-разному относятся к конфликтам, а многие из них вовсе не согласны с некоторыми положительными последствиями этого явления [6, 7, 8].

Конфликтные ситуации зародились тогда, когда начал своё существование человек, так как данное явление возможно только в процессе взаимодействия людей. Большую часть времени современный человек проводит на рабочем месте, где все чаще ограничена возможность взаимодействия работника с сослуживцами, руководством и партнерами, особенно если работа удаленная. При таком плотном графике взаимодействия возникает масса причин, по которым люди не совсем верно могут понимать друг друга, что и приводит к спорам и конфликтам. Именно это может привести к угрозе для достижения поставленных организацией целей, что, вероятно, очень негативно отразится на успешности и прибыльности предприятия. Из этого следует, что эта тема имеет несомненно актуальный характер [9, 10, 11].

Трудовые конфликты рассматривали в своих трудах такие корифеи экономики и политики, как К. Маркс, С.Адамс, Г.Зиммель. Их ведущей гипотезой была мысль о том, что причиной конфликтов в организации чаще всего являются организационно-трудовые противоречия, возникающие между работником и работодателем. Они могут быть как индивидуальные, так и коллективные, но основная их причина всегда – это отсутствие у руководителя нужных компетенций, позволяющих организовать слаженную работу коллектива.

Гипотеза нашего исследования такова: современные исследователи недооценивают такой тип конфликта, как между работником и другим работником или работниками. Все чаще их причиной становятся не столько неумелые действия руководства, хотя и они продолжают иметь место, но и растущая интенсификация труда, рост стрессогенности, большее времяпровождение на работе. В таких условиях уже внутри самого коллектива возникает потребность в изучении основ трудовой конфликтологии.

Проблематика конфликтов в организации в наше время является одним из главных предметов исследования в психологии и педагогике, так как успешная деятельность руководителя содержится в умении разрешать возникающие разногласия, и эффективно управлять ими в процессе протекания для обеспечения развития организации [12, 13, 14, 15].

Умение предотвращать и правильно разрешать конфликты может помочь не только уменьшить негативное воздействие этого явления на организацию, но и дать возможность добиться положительных результатов для самой организации и ее целей. Однако уровень грамотности сотрудников и руководителей в области психологии и экономики конфликтов остается низким. И если сама теория конфликта в организации достаточно описана, то исследований об уровне подготовки работников в области разрешения конфликтов на работе явно недостаточно. Целью данной работы не было исследование наличия каких-либо конкретных конфликтных факторов в конкретной организации, а изучение востребованности знаний конфликтологии организации среди персонала самых разных организаций.

МЕТОДОЛОГИЯ

Целью работы стал мониторинг знаний членов трудовых коллективов на предмет методов разрешения противоречий, а также выявление мнения о наиболее эффективных стратегиях поведения в конфликтах.

Материалы и методы исследования. Для оценки умений выбрать правильную стратегию поведения в конфликте был использован метод анкетирования и его анализ. С целью оценки сформированности навыка разрешения противоречий опрошенным было предложено описать известные им стратегии действий в конфликтных ситуациях. Данная форма, на наш взгляд, позволяет

оптимально определить уровень знаний в сфере конфликтологии.

В ходе опроса были названы основные методы разрешения конфликтов, что помогало самим опрошенным узнать правильность их мышления в изучаемой сфере. Кроме этого, в заключение анкетирования был поставлен вопрос о необходимости обучению предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций не только в рабочем коллективе, но и во всех бытовых ситуациях.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ АНАЛИЗ.

В научном эксперименте принимало участие 43 работника организаций различных сфер деятельности. В результате анализа представленных результатов анкетирования было выяснено, что суммарно 69% опрошенных знакомы только с такими стратегиями как сотрудничество и компромисс, а 31% из них не знакомы со стратегиями поведения в противоречиях вообще (данные из рис.1).

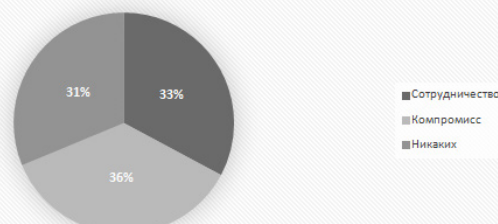


Рисунок 1 - Вопрос: Какие стратегии поведения в конфликте внутри трудового коллектива вам известны?

Среди тех, кто считает обучение разрешению конфликтных ситуаций необходимо (78% опрошенных), есть и те, кому это, по их мнению, не нужно (22%) (данные из Рис.2). Однако то, что абсолютное большинство заинтересовано в повышении уровня образования в сфере конфликтологии, говорит об актуальности этой темы среди работников организаций.

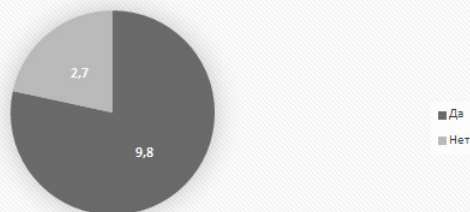


Рисунок 2 - Считаете ли вы нужным обучение разрешению конфликтных ситуаций?

Конфликты в рабочем коллективе – это наиболее частое явление, нежели просто бытовые конфликты в обществе в целом. Столкновений невозможно избежать, но можно управлять ими на наиболее подходящих для этого этапах. Управление конфликтами – это способность видеть любые конфликтные ситуации и предпринять необходимые действия для их разрешения. Заключительный этап развития конфликтов это поиск и применение методов их разрешения. Стоит помнить, что каждая стратегия поведения в противоречиях влечет за собой различные последствия [16, 17, 18].

Помимо известных опрошенным таких стратегий поведения, как компромисс (характеризуется послаблением друг другу с обеих сторон) и сотрудничество (характеризуется выделением общей выгоды для обеих сторон), известны еще несколько других, но не менее эффективных. Таковыми являются:

- Приспособление (характеризуется действиями приспособления, уступок, подстраивания с одной или обеих сторон);
- Игнорирование (характеризуется уклонением от

конflikта из-за нежелания быть его участником);

- Соперничество (жесткая форма взаимодействия, при которой стороны не уступают друг другу).

Каждый человек сам выбирает стратегию, которой придерживается при попадании в конфликтную ситуацию. Однако мы согласны со многими исследователями, которые считают наиболее эффективным способом разрешения противоречий - компромисс. Поиск компромиссного решения основан на отказе от части требований, которые были выдвинуты, и готовностью дать согласие на требования других сторон. Кроме этого с такой позицией согласно большинство (60%) опрошенных (данные из Рис.3).

Помимо того, что нашей задачей было определить уровень образованности опрошенных в сфере конфликтологии в трудовом коллективе, нам было необходимо узнать мнение на счет основных ошибок в управлении конфликтами, которые люди могут увидеть непосредственно со стороны. Это необходимо для наглядности основных видов поведения в конфликтах. Основными и самыми популярными ответами на данный вопрос стали:

- Вера в жизнедеятельность без конфликтов;
- Нежелание признания конфликта;
- Отрицание необходимых действий по анализу ситуации;
- Неумение вести спокойный и продуктивный диалог с другими сторонами конфликта;
- Стремление настоять на своем, независимо от интересов других сторон.



Рисунок 3 - Какой метод разрешения конфликтов на ваш взгляд наиболее действенный?

Из этого следует, что в основном именно незнание основных положений конфликтов и нежелания их принимать приводят к тому, что люди совершают порой грубые ошибки, которые в структуре организации могут нанести большой вред коллективу и, следовательно, экономической составляющей коммерческой компании. Из этого мы можем сделать вывод, что обучение управлению конфликтами необходимо для каждой единицы рабочего коллектива для того, чтобы не только обеспечивать их личностный рост, но и обеспечить продуктивную деятельность организации, в которой они работают.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Таким образом, искусство предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций необходимо каждому члену трудового коллектива, для того, чтобы противоречия не вызвали блокировку усилий различных индивидуумов и групп, что может мешать достижению поставленных целей. Кроме этого, несмотря на то, что 69% опрошенных работников различных организаций знакомы хотя бы с двумя стратегиями поведения, 31% все же совершенно не знает, что это такое и как это использовать, что говорит об острой необходимости образования в сфере конфликтологии [19, 20, 21].

Исследование показало, что проблема специальной подготовки сотрудников организаций к особенностям преодоления личных и производственных конфликтов стоит достаточно остро. Конфликты в организации неизбежны, но не должны становиться стопором ее развития, а потому сотрудники осознают необходимость под-

готовки к их разрешению и предотвращению.

Дисциплины, связанные с изучением конфликтологии, возможно, стоит поместить в учебный план для студентов-бакалавров и магистров, чтобы развивать у них навыки разрешения противоречий совместно с обучением базовым профессиональным компетенциям.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Мальцева С.М. Образ как симулятивный «произведение» бытия в культуре постмодерна // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. 2011. № 3 (23). С. 76-79.
2. Булганина С.В., Мальцева С.М., Голованова С.О., Сидоров А.Н. «Сейлы» как психическое расстройство // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2020. Т. 9. № 2 (31). С. 312-315.
3. Бакулин С.А. Конфликты и пути их решения // Управление персоналом. 2018. - №4. С. 12-15.
4. Сулягина Ю.О., Сорока К.Н. Конфликты в коммерческой организации и роль конфликтолога в их регулировании // Материалы Ивановских чтений. 2016. № 1 (5). С. 253-258.
5. Шувалова Ю.А., Шестакова А.С. К вопросу об управлении межличностными конфликтами в организации // Миссия менеджмента: эффективная стратегия – XXI век: IV Всероссийская научно-практическая конференция. 2015. С. 216-218.
6. Мясницев Р.В., Федорова А.В. Современные технологии урегулирования конфликтов в организациях // Инновационная наука. 2015. Т. 1. № 3. С. 252-256.
7. Вест А.А., Федорова А.В. Риски и конфликты в современных организациях: проблемы и перспективы управления // Инновационная наука. 2015. Т. 1. № 3. С. 243-247.
8. Мальцева С.М., Булганина А.Е., Булганина С.В., Белоусова К.В. Социологическое исследование выявления предпочтений молодежи по трудоустройству // Наука и бизнес: пути развития. 2019. № 3 (93). С. 89-92.
9. Федоров М.Я. Управление конфликтами // Ежемесячный деловой журнал. 2019. № 10. С. 41-45.
10. Кибанов А.Я. Управление конфликтами в организации: учебное пособие / Под ред. д. э. н., проф. А. Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2015. 312 с.
11. Меняева М.П. Культура согласия: сущность, становление, воспроизводство: монография. Челябинск: ЧГИК, 2018. 231 с.
12. Салунова Т.А. Типы конфликтов в организациях и стратегии поведения при управлении конфликтами // Научно-информационный издательский центр «Институт стратегических исследований». 2020. № 3(67). С. 15-18.
13. Кузнецова В.В. Управление конфликтами в коллективе // Социально-гуманитарные знания. 2019. №8. С. 32-39.
14. Сорокина Н.Д. Социальное согласие: состояние и пути достижения в современном обществе // Конфликтология. 2019. № 14(1). С. 9-23.
15. Дыкина С.З. Управление трудовыми конфликтами в производственной сфере деятельности организации: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. Самара: Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, 2019. 23 с.
16. Румянцев М.В. Межгрупповые конфликты в организации и пути их урегулирования // Молодой ученый. 2017. № 39 (173). С. 47-49. URL: <https://moluch.ru/archive/173/45794/> (дата обращения: 14.10.2020).
17. Спатарь А.В. Основы управления конфликтами в организации // Проблемы современной экономики: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, февраль 2015 г.). Челябинск: Два комсомольца, 2015. С. 95-98.
18. Кибанов А. Я. Управление персоналом: учебное пособие. 6-е изд., стер. М.: КНОРУС, 2018. 202 с.
19. Исмаилова Э.Р. Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения // Научный журнал Вестник магистратуры. –2015. –№ 1-2 (40). С. 50-52.
20. Мальцева С.М., Булганина С.В., Булганина А.Е., Чичкова В.В. Маркетинговое исследование клиентов кафе // Образование и наука в современном мире. Инновации. 2020. № 2 (27). С. 78-95.
21. Волкова Е.Н., Митичина Е.А. Обзор психологических исследований вандализма детей и подростков как основа проектирования программ профилактики в образовательной среде // Вестник Мининского университета. 2020. №3. С. 6.

Статья поступила в редакцию 27.12.2020
Статья принята к публикации 27.05.2021