

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ НА ПРИМЕРЕ ООО
«ТОРГОВЫЙ ЦЕНТР»
Соколова Ю.Н.**



*Соколова Юлия Николаевна – студент,
кафедра государственного, муниципального и корпоративного управления,
инженерно-экономический факультет,
Рязанский государственный радиотехнический университет, г. Рязань*

Аннотация: в статье анализируется использование различных методик управления конфликтными ситуациями на предприятии, исходя из природы возникающих противоречий и причин их возникновения.

Ключевые слова: управление, управление персоналом, управление конфликтами, конфликт, конфликтная ситуация, решение, сглаживание конфликта, организация.

Любая организация в процессе функционирования сталкивается с таким понятием как конфликт. Конфликты повсеместны и неизбежны, они могут быть как мелкими, которые быстро разрешаются, так и крупными, приводящими к серьезным негативным последствиям. Конфликтная ситуация чаще всего воспринимается как отрицательное явление, так как снижается трудоспособность и эффективность рабочей деятельности участвующих в конфликте сотрудников.

Организационный конфликт – это противоречие, возникающее между сотрудниками или коллективами организации в процессе их совместной трудовой деятельности из-за расхождения интересов, мнений, а также ценностных ориентаций [2].

Конфликты могут иметь и положительные стороны, такие как выявление многообразия взглядов и позиций, предоставление дополнительной информации, а также возможности установить большее число существующих проблем в области организационной деятельности.

Руководители и управленческий персонал чаще других сталкиваются с конфликтами (даже не всегда являясь его участниками), и поэтому они должны уметь грамотно и с наименьшими потерями разрешить сложившуюся ситуацию.

Как правило, наиболее тяжелые и острые организационные конфликты происходят в малых группах (смена, бригада и т.п.), где решаются основные производственные задачи. Конфликтные ситуации резко повышают уровень напряженности в коллективе, что, в свою очередь, снижает продуктивность работы сотрудников.

Управление конфликтной ситуацией в ООО «Торговый Центр»

В ООО «Торговый Центр» существуют различные методы управления конфликтами в организации, которые разделяют на структурные и межличностные. Разрешение любого конфликта начинается с определения реальных причин его возникновения, а затем с учетом данного фактора используется соответствующая методика.

ООО «Торговый центр» использует следующие структурные способы управления конфликтами [1]:

1. Четкое разъяснение требований к выполняемой работе.

Использование данного метода позволяет разрешать конфликты, возникающие между сотрудниками и отделами из-за противоречий в выполняемых функциях и заданиях, и предполагает разъяснение ожидаемых результатов как от отдельного работника, так и группы в общем. При этом создаются соответствующие инструкции, системы полномочий и ответственности.

2. Интеграция и координация совместной работы.

Суть этого метода заключается в создании иерархической системы полномочий для упорядоченного взаимодействия сотрудников. Таким образом, при возникновении каких-либо разногласий работники всегда могут обратиться к их общему начальнику, который примет решение.

3. Структурирование системы вознаграждений.

Сотрудников, которые качественно и своевременно выполняют работу, приносят большой вклад в развитие предприятия, необходимо поощрять (благодарностью, премией и т.п.). Это способствует улучшению микроклимата организации.

4. Установление общеорганизационных комплексных целей – это метод, который способствует организации совместной деятельности работников или отделов, благодаря чему снижается уровень конфликтности в коллективе.

В ООО «Торговый Центр» применяются и межличностные методы:

1. Уклонение от конфликта.

При использовании данного способ сотрудник пытается избежать конфликта, не участвуя в обсуждении таких вопросов, в которых могут возникнуть противоречия и разногласия. Такой человек занимает пассивную позицию в коллективе и не желает испытывать стресс.

2. Сглаживание конфликта (уступка).

Сущность данного способа состоит в том, что одна из противоречащих сторон пытается погасить стремление другой к конфликту. В итоге наступает мир, но проблема не решается.

3. Принуждение.

Способ, при котором одна из сторон конфликта пытается любой ценой заставить другую принять ее точку зрения. Таких людей не интересуют другие мнения, зачастую они ведут себя агрессивно. Недостаток данного метода состоит в подавлении инициативы работников и в повышении вероятности упущения каких-либо значительных факторов, так как учитывается только одна точка зрения.

4. Компромисс.

При этом способе человек принимает мнение своего оппонента, но не полностью. Способность найти компромисс высоко ценится в управленческих ситуациях, так как возникает возможность быстрого разрешения конфликта.

5. Сотрудничество.

При данном способе обе стороны конфликтной ситуации признают несходство во мнениях и готовы рассмотреть иные варианты и точки зрения, чтобы разобраться в причинах возникшего противоречия и найти его решение, подходящее обеим сторонам [3].

Конфликтов в рабочей деятельности невозможно избежать, так как все люди индивидуальны и имеют свое собственное мнение. Но правильное применение различных методик управления конфликтами позволит устранить или минимизировать причины конфликта, скорректировать поведение его участников и поддерживать контролируемый уровень конфликтности в организации.

Список литературы

1. *Анцупов А.Я.* Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. 4-е изд., испр. и доп. М.: ЭКСМО, 2012. 510 с.: ил. (Психологическое образование). Библиогр. С. 468-480.
2. *Сулимова Т.* Технологии урегулирования конфликтов / Т. Сулимова// Социальная политика и социальное партнерство, 2013. № 9. С. 24-32.
3. *Фесенко О.П., Колесникова С.В.* Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты: Флинта. Москва, 2014.