

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Студент гр. 11308113 Вабищевич А.М.

Ст. преп. Третьякова Е.С.

Белорусский национальный технический университет

Конфликтологами разработаны и продолжают разрабатываться способы предотвращения, профилактики конфликтов и методы их разрешения.

Современный менеджер должен не устранять конфликт, а управлять им и эффективно его использовать. Первый шаг в управлении конфликтом заключается в определении и понимании его источников. После определения причин возникновения конфликта менеджер должен минимизировать число его участников, т.к. чем меньше число участвующих в конфликте лиц, тем оперативнее его можно будет урегулировать.

Наука управления признает, что конфликт является неотъемлемой частью жизнедеятельности организации. Лучшим способом предупреждения конфликта является его недопущение.

В настоящее время существует три основных точки зрения на конфликт:

- Конфликт не нужен, т.е. он наносит вред организации, поэтому требуется устранить его в кратчайшие сроки.
- Конфликт – нежелательный, однако является распространенным побочным продуктом практически всех организаций. В данном случае, где бы ни возник конфликт, менеджер обязан его устранить.
- Конфликт является потенциально полезным для организации.

Следовательно, процедура преодоления конфликта будет зависеть от выбранной точки зрения на сложившуюся ситуацию. Определяют административные (разрешение по приказу) и педагогические (беседа, просьба, убеждение) способы управления конфликтами.

Для разрешения конфликтов внутри организации используют структурные методы управления конфликтами. Данные методы подразумевают изменения в структуре организации и направлены на снижение активности конфликта.

Таким образом, конфликтные ситуации, возникающие внутри организации, являются управляемыми. Менеджеры должны своевременно выявлять зарождающиеся конфликты и решать их, а в отдельных случаях управлять ими для разрешения внутриорганизационных проблем.