

## **УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ ВНУТРИ КОЛЛЕКТИВА**

Студенты гр. 10302218 Олейник О.Г., Барташевич Я.В.

*Научный руководитель – ст. преподаватель Третьякова Е.С.*

Белорусский национальный технический университет

Минск, Беларусь

У каждого в жизни возникали конфликтные ситуации. Это связано с тем, что люди в обществе имеют разные взгляды, убеждения и цели. Находясь в рамках одного коллектива, такие люди могут создать конфликтную ситуацию. Чтобы избежать негативных последствий или предотвратить их, современный руководитель должен обладать достаточными знаниями и навыками по управлению конфликтами, их прогнозированию.

Стоит отметить, что в условиях рынка труда успех человека на 85% определяется его коммуникативными качествами и способностью решать вопросы управления персоналом и лишь на 15% зависит от профессиональных знаний [1].

Следует разобраться, что представляет собой понятие «конфликт». Конфликт – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм [2].

Существуют следующие виды конфликта:

- внутриличностный конфликт;
- межличностный конфликт;
- между личностью и группой;
- межгрупповой конфликт, который может возникать между руководителями и подчиненными, союзом работников и административным корпусом организации, поколениями.

Для управления этими конфликтами существуют следующие методы: дисциплинарное взыскание и материальное стимулирование; перераспределение участников конфликта по разным структурным подразделениям; авторитета руководителя.

При решении конфликтных ситуаций следует выбрать верную стратегию, соответствующую конкретному случаю.

Самой простой и самой неэффективной является стратегия ухода от конфликтной ситуации.

Когда в приоритете для компании стабильность, существует явное преимущество другой стороны или руководство компании осознает свою неправоту в конфликте, используют стратегию уступок и приспособления.

Компании, ориентированные на коллективные методы решения конфликтов, когда общие интересы более значимы, чем образовавшийся конфликт, используют стратегию подчеркивания общих целей, при этом различия преуменьшаются.

При необходимости используют стратегию скрытых действий, она применяется в случае, если компания не готова участвовать в открытых конфликтах, рискуя потерей имиджа.

Для наиболее эффективного решения конфликта без существенных отрицательных последствий используют стратегию компромисса. Для этого заинтересованные стороны проводят переговоры и осуществляют поиск приемлемых решений. В результате компромисса все стороны получают часть желаемой выгоды, при этом вынуждены пренебречь рядом интересов.

При условии, когда одна из сторон не готова идти на уступки и уверена в своей правоте, она применяет стратегию, в ходе которой силой навязывает свои взгляды конфликтной стороне.

При несерьезном конфликте и положительном отношении сотрудника к руководителю может использоваться наставление, распоряжение, запрещение и т.д.

В общем виде алгоритм поведения руководителя для эффективного управления конфликтами внутри коллектива должен выглядеть так:

1. Обособление участников конфликтной ситуации друг от друга или совместное обсуждение проблемы.
2. Анализ конфликта с учетом всех факторов.
3. Определение собственной позиции в сложившейся ситуации.
4. Сокращение влияния эмоциональной составляющей в конфликте.
5. Выявление неформальных лидеров и степень вовлечения участников.

6. Проверка объективности конфликта, выбор стратегии управления.

7. Определение тем и элементов, вызывающих напряженность с последующим решением конфликтной ситуации.

Важно осознавать, что можно избежать необходимости применения алгоритма благодаря снижению конфликтного уровня. Предупреждение конфликта эффективней, чем их регулирование, поэтому усилия руководителя должны быть направлены именно на это. Следовательно, необходимо осуществлять комплекс различных профилактических мер, которые включают в себя:

- устранение социально-психологических причин конфликтов;
- организация мероприятий, которые сплотят группы работников (тимбилдинг);
- поддержание авторитета руководителя среди сотрудников;
- организация четкой структуры и полномочий деятельности каждого сотрудника;
- согласование экономических интересов;
- формирование традиций компании и т.д.

Помимо этого, предупреждение конфликта руководителем подразумевает наличие высокого уровня аналитических способностей, принятие оптимальных управленческих решений, объективная оценка результатов деятельности персонала, профессиональная осведомленность [2].

Таким образом, кроме регулирования конфликтов, нужно работать над их предупреждением. Всем руководителям необходимо владеть искусством профилактики отрицательных последствий конфликтов, что позволит создать благоприятный климат в коллективе.

### *Литература*

1. Управление персоналом: учебно-методический комплекс / сост.: Л.П. Ермалович. – Минск, 2014. – 245 с.

2. Баданина, Л. П. Основы общей конфликтологии: учебное пособие / Л.П. Баданина. – М: Флинта, 2012.