

УДК 331.1

## **КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ И ИХ УРЕГУЛИРОВАНИЕ**

**Османов И.Х.**

*д.э.н., профессор,*

*Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского.*

*Структурное подразделение: Институт экономики и управления,*

*Симферополь, Россия*

**Кадыралиева А.Д.**

*студентка,*

*Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского.*

*Структурное подразделение: Институт экономики и управления,*

*Симферополь, Россия*

**Шангина В.В.**

*студентка,*

*Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского.*

*Структурное подразделение: Институт экономики и управления,*

*Симферополь, Россия*

### **Аннотация**

Рассматривается вопрос о конфликтах в организации и способах их урегулирования. Анализируется вопрос, что собой представляют носители негативных качеств, провоцирующих конфликтные ситуации, и как руководителю их распознать, и по мере возможности устранить.

**Ключевые слова:** конфликт, организации, руководитель, труд, коллектив.

## **CONFLICTS IN THE ORGANIZATION AND THEIR SETTLEMENT**

**Osmanov I.Kh.**

*Doctor of Economics, Professor,*

*Crimean Federal University named after V.I. Vernadsky. Structural unit:*

*Institute of Economics and Management,*

*Simferopol, Russia*

**Kadiralieva A.D.**

*student,*

*Crimean Federal University named after V.I. Vernadsky. Structural unit:*

*Institute of Economics and Management,*

*Simferopol, Russia*

***Shangina V.V.***

*student,*

*Crimean Federal University named after V.I. Vernadsky. Structural unit:*

*Institute of Economics and Management,*

*Simferopol, Russia*

### **Annotation**

The issue of conflicts in the organization and ways of their settlement is under consideration. What are the carriers of negative qualities provoking conflict situations and how does the leader recognize them and, if possible, eliminate them.

### **Keywords**

Conflict, organization, leader, work, collective.

Конфликты - это неотъемлемая и порой неизбежная часть нашей жизни. Они возникают в следствии недопонимания, тем самым усложняя и без того сложный процесс работы на организациях. Само слово конфликт как социальное явление было упомянуто еще в работах Адама Смита “Исследования о природе и причинах богатства народов”, в ней подчеркивается то, «что конфликт берет свое начало с того момента когда среди людей происходит деление на социальные классы». Конфликт в организации возникает в связи с очень нервной и насыщенной заботами человеческой деятельностью [2, 110]. Это отрицательно сказывается как на самом коллективе, так и на его производительности труда. Возникает вопрос, как урегулировать обстановку на предприятии и сделать ее менее подверженной стрессам?

Главным условием возникновения конфликтов, является порождаемая агрессия среди людей, направленная в адрес как конкретного человека, так и на весь коллектив. Агрессия свойственна как людям, так и представителям животного мира. Данную теорию представил Чарльз Дарвин. Он был основоположником теории биологической эволюции, которая изложена в его

книге «Происхождение видов путем естественного отбора, или сохранение благоприятствуемых пород в борьбе за жизнь», в которой говорится о «взаимосвязи психофизиологического здоровья и деятельности людей».

Отдельные положения, взятые из этой книги, помогают в решении отдельных конфликтов. Представители направления дарвинизма тщательно изучали типы поведения людей, благодаря этому они добились решения многих проблем, связанных с агрессиями людей [3].

В результате жизнедеятельности организации существует не мало внешних и внутренних факторов, способствующих конфликтной обстановке на работе.

Следующая точка зрения принадлежит функционалистам, в их понимании конфликт рассматривается как искажение, неблагоприятный процесс в общественных кругах. Весомый представитель данного направления – американский социолог Толкотт Парсонс. Он сформулировал целый перечень социальных предпосылок для решения конфликтов, а сам конфликт он трактовал как социальное бедствие которое человечество обязано преодолеть [4].

Конфликт - это противоречие, соперничество в связи с различиями взглядов касательно определенных вопросов в социуме. Каждый конфликт имеет свою причину происхождения, и руководители должны знать какие черты поведения и характера присущи конфликтным личностям [7].

Изучая исследования ведущих психологов, можно составить перечень таких личностей:

- превышенная самооценка своих возможностей, она бывает как через чур завышенной так и наоборот заниженной. В обоих случаях она не правильная, тем самым является очагом для порождения конфликтных ситуаций среди коллектива;

- постоянное стремление к доминированию среди коллектива, при возможных и невозможных случаях;

- принципиальность и упертость в своих доводах и высказываниях;

-определенный набор негативных качеств: агрессия, вспыльчивость, недовольство, лень и др.

При общении с конфликтными людьми, формы поведения могут быть разнообразными. В общении с людьми такого типа, нужно учитывать специфику их характера и особенности. Для этого следует детально изучать их поведение и повадки, это поможет определить их. Весь мир, в связи с кипящим ритмом жизни подвержен конфликтам [9]. Организация в своем роде отдельный мир, в котором может царить как гармония, так и напряженная обстановка. Все зависит от правильности действий руководства, а так же их отношения к ситуациям в коллективе. Если руководитель безразличен к психологическому состоянию людей и коллектива, в организации будет твориться хаос, и наоборот, в случае с внимательным и чутким руководителем организация добьется максимальной гармонии и производительности труда. Любому человеку будет комфортно работать с таким руководителем и даже самый агрессивный сотрудник, в некотором смысле, будет более благоразумным [10].

С точки зрения открытости конфликтных проявлений, существует два вида конфликта: открытый и скрытый.

Открытый конфликт выражен тем, что стороны не скрывают своей неприязни друг к другу. С точки зрения управления, данный конфликт является более предпочтительным, потому что руководству будет все очевидно и виновные участники понесут наказание справедливо.

Скрытые конфликты, более коварны, ибо простым наблюдением руководитель их не сможет распознать. Данному типу конфликтов свойственна скрытность и неожиданность, что влечет за собой более глобальные неприятности [8].

Любой конфликт представляет собой процесс. Развитие конфликта имеет ряд стадий:

-пред конфликтная стадия, она влечет за собой появление условий благоприятных для зарождения очага конфликта;

-конфликтная стадия, при ней сторонами признается неприязнь друг к другу;

-стадия разрешения конфликта, характерна тем, что ситуация и поведения сторон значительно изменяется;

-продуктивная стадия, при ней стороны конфликта обретают определенный характер поведения касательно друг друга;

-заключительная стадия, обусловлена тем, что наступают последствия разрешения конфликта, зачастую неблагоприятные.

Последствия конфликта могут быть как позитивные, так и негативные. Все зависит от грамотного подхода руководителя к данной ситуации.

Существует несколько эффективных методов к решению конфликтных ситуаций со стороны руководства. Их делят на структурные и межличностные. Структурные включают в себя: разъяснения требования к работе, координацию и объединительные механизмы, установление общефирменных комплексных целей, систему вознаграждения. Межличностные в свою очередь включают в себя: уклонение, сглаживание, решение проблемы, компромисс, принуждение [6].

Руководитель - это человек, который несет ответственность за правильность работы подчиненных, максимальное использование ресурсов для улучшения производства.

Для решения конфликтов, из вышеперечисленных методов, наиболее привлекательным является сглаживание и компромисс и решение проблемы. Все люди не идеальны, все имеют как свои положительные, так и отрицательные стороны. Нужно уметь идти друг другу на уступки, забывать обиды. Руководитель должен стимулировать свой коллектив для слаженной и дружной работы.

### **Библиографический список:**

1. Аватков В.А. Международные организации и их роль в урегулирование конфликтов/ В.А. Аватков. – М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2018. – 206 с.

2. Глазырин Т.С., Козлов Т.Л. Конфликт интересов на государственной и социальной службе, в деятельности организации: причины, предотвращение, урегулирование/ Т.С. Глазырин, Т.Л. Козлов. – М: ИНФРА-М, 2018. – 224 с.

3. Деревянко Д.С. Менеджмент и управление / Д.С. Деревянко. – М: Просвещение, 2015. – 255-257 с.

4. Закаурцева Т.А., Каширина Т.В. Международные организации и урегулирование конфликтов/ Т.А. Закаурцева, Т.В. Каширина. – М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2017. – 188с.

5. Лащенко Э. А. Менеджмент и его структура/ Э. А. Лащенко – М: Наука, 2016. – 314 с.

6. Менеджмент [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://economytimes.ru>

7. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления/ К.В. Решетникова. – М: - ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 175 с.

8. Рощина Ю.В. Менеджмент от А до Я/ Ю.В. Рощина – Казань: Образование, 2016. - 117с.

9. Хофманн К.М. Причины конфликтов в организациях и их урегулирование/ К.М. Хофманн. – М: Просвещение, 2015. – 194с.

10. Цыганков П.А., Дробот Г.А. Международные отношения: теории, конфликты, движения, организации/ П.А. Цыганков, Г.А. Дробот. – М: ИНФРА-М, 2015. – 336 с.