СПЕЦИФИКА РАЗРЕШЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОНФЛИКТОВ: ПОДХОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ

SPECIFICS OF ORGANIZATIONAL CONFLICT RESOLUTION: APPROACHES AND TECHNOLOGIES

УДК 159.9.01

Назарова А.Е., студент, 3 курс, факультет «Психология», Российский государственный социальный университет, Россия, г. Москва

A. E. Nazarova, a.nosova@miit-ief.ru

Аннотация

В статье изучены основные подходы к теоретическому обоснованию специфики разрешения организационных конфликтов в современном предприятии. Рассмотрены векторы разрешения конфликтов в рамках экономического, культурологического, субъектно-деятельностного и социологического подхода. Выявлены существенные характеристики в технологии разрешения организационных конфликтов, обобщены шаги по управлению конфликтными ситуациями, показана важность анализа структуры конфликта и создания его модели. Сделаны выводы о необходимости разработки стратегической линии поведения и тактики урегулирования, с учетом целей и интересов участвующих сторон.

Abstract

The article studies the main approaches to the theoretical substantiation of the specifics of resolving organizational conflicts in a modern enterprise. The vectors of conflict resolution within the framework of the economic, cultural, subject-activity and sociological approach are considered. The author reveals essential characteristics

in the technology of resolving organizational conflicts, summarizes the steps for managing conflict situations, shows the importance of analyzing the structure of the conflict and creating its model. Conclusions are made about the need to develop a strategic line of behavior and tactics of settlement, taking into account the goals and interests of the parties involved.

Key words: Organizational conflict, conflict resolution, approaches, labor relations conflict, tactics and strategy, conflict model.

Ключевые слова: Организационный конфликт, разрешение конфликта, подходы, конфликт трудовых отношений, тактика и стратегия, модель конфликта.

Современная ситуация в стране, связанная с турбулентностью социальных и экономических процессов трудового взаимодействия, кризисом многих предприятий, отсутствием стабильности на рынке труда, создает почву для роста масштабов организационных конфликтов. Целью статьи является анализ основных подходов и технологий разрешения организационного конфликта. Задачи: изучить подходы к описанию сути трудовых конфликтов и специфики их разрешения в трудах отечественных и зарубежных ученых; выявить наиболее значимые аспекты и специфические особенности в технологии разрешения организационных конфликтов.

Нами были изучены научные концепции описания сущности трудовых, в том числе организационных конфликтов, основные из которых представлены в таблице 1.

Таблица 1

Концепции сути и технологий организационного конфликта

Подход, авторы концепции	Суть организационного конфликта	Векторы технологии разрешения конфликта
1. Экономический Авторы: Дикарева А.А.,	Трудовой конфликт возникает при нарушении особых интересов	Обеспечение профилактических мер по

Мирская М.И. и др.	субъектов труда, отсутствии социальных действий с целью их защиты.	предотвращению конфликта интересов.
2. Экономический Авторы: Радаев В.В., Фролов С.Ф. и др.	Конфликт трудовых отношений связан с наличием противоречивых интересов, их конфликта, а также поведенческих форм борьбы.	Работа по разрешению конфликта противоборствующих сторон, защите значимых интересов субъектов труда, профилактике конфликтности трудовых отношений.
3. Культурологический. Авторы: Шершнева Е. Л., Фельдхофф Ю.	Организационный конфликт возникает как следствие несоответствия типа организации и ценностей сотрудников.	Технологии выявления и анализа ценностных основ для моделирования структуры управления трудовым конфликтом.
4. Субъектно-деятельностный. Авторы: Степанов Е.И.	Организационный конфликт – «противоречия, возникающие между идеальными позициями, оперирующими трудом, и стоящими за ними расчетными схемами»	Технологии выявления типа противоречий, например: между наемными рабочими и менеджментом по поводу оплаты труда, наличия льгот, компенсаций и т.д.
5. Социологический подход. Авторы: Э. Мэйо, Р. Дарендорф, Ф.	Организационный конфликт как следствие злоупотребления властью, эксплуататорского	Технологии интеграции работников в социальную организацию внутри предприятия с целью

Фюрстенберг и другие.	характера частного собственника, враждебностью отношений и т.д.	профилактики конфликта интересов менеджмента и рабочих.

Анализ подходов позволил понять, что технологии управления конфликтными ситуациями и их разрешение представляют собой «комплекс социальной регуляции трудового поведения работников», с применением разнообразных экономических, социальных, управленческих, юридических и психологических методов, обеспечивающих их функционирование в системе трудовых отношений организации. На современном предприятии специфика разрешения конфликта связана с реализацией следующих шагов:

1. Выделением модели предприятия и определением характерных для нее разногласий, внутриорганизационных противоречий и источников конфликта. Определением иерархии возможных областей возникновения организационных конфликтов, анализом: социально-экономических условий труда, мотивации и ценностей сотрудников, качества планирования и контроля за деятельностью работников, организационно-управленческий традиций и т.д.
2. Выявлением основных ориентиров и средств регуляции организационных конфликтов: от службы медиации до судебного разбирательства.

В реальной практике управления конфликтами каждый конкретный конфликт необходимо рассматривать в единстве всех его сторон и характеристик. «В правильном анализе всех его черт, их последующем синтезе и выстраивании модели конфликта состоит успех использования конфликта как инструмента управления позитивными изменениями в промышленной организации в целях обретения новых черт ее конкурентоспособности». Специфика разрешения конфликта напрямую связана с анализом его структуры, предполагающем: а) подробную, развернутую характеристику участников конфликта; б) определением проблемного поля конфликтной ситуации; в) анализ

особенностей поведения сторон в конфликте; г) разработку научной модели конфликта как совокупности логически взаимосвязанных утверждений, содержащих главные отличительные особенности конфликта, «объясняющая его причины, предсказывающая стабильные исходы его решения и содержащая рекомендации по его управлению».

Таким образом, особенности технологии разрешения организационных конфликтов будут зависеть от ведущего подхода к пониманию их сути, всестороннего анализа «проблемного поля» и выбора адекватной стратегии управления конфликтной ситуацией.

Использованные источники:

1. Захарова М.А., Теоретико-методологические подходы к характеристике трудовых конфликтов// В сборнике: Новые парадигмы общественного развития: экономические, социальные, философские, политические, правовые, общенаучные тенденции и закономерности. Материалы международной научно-практической конференции: в 4 частях. 2016. С. 77-80.
2. Калмыкова О.Ю., Соловова Н.В. Организационно-методические аспекты управления конфликтами в системе социально-трудовых отношений в организации// Вестник Самарского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2014. № 8. С. 206-212.
3. Оболонский Ю.В., Проблема управляемых конфликтов на промышленных предприятиях//Акмеология. 2011.№3 (39). С.25.
4. Светлов В.А., Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов. Саратов: Вузовское образование. 2014. С.48.

References in English:

1. Zakharova M.A., Teoretiko-metodologicheskiye podkhody k kharakteristike trudovykh konfliktov// V sbornike: Novyye paradigmy obshchestvennogo razvitiya: ekonomicheskiye, sotsial'nyye, filosofskiye, politicheskiye, pravovyye, obshchenauchnyye tendentsii i zakonomernosti. Materialy

mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii: v 4 chastyakh. 2016. P. 77-80. [in Russian]

2. Kalmykova O.Y., Solovova N.V., Organizatsionno-metodicheskiye aspekty upravleniya konfliktami v sisteme sotsial'no-trudovykh otnosheniy v organizatsii// Vestnik Samarskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika i upravleniye. 2014. № 8. P. 206-212. [in Russian]
3. Obolonskiy Y.V., Problema upravlyayemykh konfliktov na promyshlennykh predpriyatiyakh//Akmeologiya. 2011.№3 (39). P.25.
4. Svetlov V.A., Sovremennoye vvedeniye v konfliktologiyu dlya bakalavrov i spetsialistov. Saratov: Vuzovskoye obrazovaniye. 2014. P.48. [in Russian]