КАЛАШНИКОВА Д.С., КРИВИЙ Ю.В., ст.гр. ЭНМ–05

Науч. руков.: Портнова Г.А., ст. преп.

Донецкий национальный технический университет,

г. Донецк

**УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ КОНФЛИКТАМИ**

*Проанализировано толкование термина «конфликт», рассмотрены методы управления конфликтами, приведена модель управления конфликтными ситуациями.*

**Актуальность.** Современная наука об управлении признает, что конфликт является неотъемлемой частью жизнедеятельности организации. Работающие люди различны между собой. Соответственно они по-разному воспринимают ситуацию, в которой они оказываются. Поэтому умение управлять конфликтами входит в перечень функций современного менеджера.

**Цель исследования:** проанализировать сущность конфликта, рассмотреть методы управления конфликтной ситуацией, разработать этапы управления конфликтом.

**Основная часть.** Даже при наличии соответствующих знаний и навыков успех в этой сфере может быть достигнут только в том случае, если есть необходимые инструменты управления: методы, конкретные методики, технологии, позволяющие не только сократить негативные последствия конфликта, но и по возможности сделает его полезным для организации. вопрос управления конфликтом остается открытым, т.к существует ряд проблем, ограничивающих возможности создание мероприятий управления конфликтом, хотя разработка такого рода технологий может формироваться менеджерами разного уровня и разных сфер деятельности. Однако, это как правило, ограничивается разрешением и предупреждением конфликтов, что является лишь частью технологий управления.

Таблица 1 − Толкование термина «конфликт» в различной литературе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Термин | Содержание | Автор |
| Конфликт | Сознательное поведение одной из сторон (личность, группа или организации в целом) вступает в противоречия с интересами других сторон. | Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент.Учебник. |
| Конфликт | Неизбежное и закономерное явление, представляющее собой оборотные стороны сотрудничества, особый тип взаимодействия.  | Решетникова К.В. Научное издание «Социология управления», 2008г. |
| Конфликт | Особый вид взаимодействия субьектов организаций (оппонентов), при котором действие одной стороны, столкнувшись с противодействием другой, делает невозможным реализации ее целей и интересов. | Зайцева О.А., Радугин А.А. Основы менеджмента: Учебное пособие для вузов |
| Конфликт | Враждебные взаимодействия, когда одна сторона пытается восприятствовать целям или намерениям другой.  | Дафт Р.Л. Менеджмент, 2001г. |
| Конфликт | Отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. | Мескон М.Х., Альберт М. Основы менеджмента: пер. с англ. 2002г. |

Для решения организационных конфликтов широко используется так называемые структурные методы управления конфликтом внутри организации. Они направлены на снижение интенсивности конфликта. В группу этих методов входят:

* Методы, связанные с использованием руководителем своего положения в организации (приказ, распоряжение, директива и т.п.);
* Методы, связанные с «разведением» частей организации участника конфликта («разведение» их по ресурсам, целям, средствам и т.д.) или снижением их взаимозависимости (дифференциация и автономизация подразделений);
* Методы, связанные с созданием определенного «задела» в работе взаимо-зависимых подразделений (запас материалов и комплектующих);
* Методы, связанные с введением специального интеграционного механизма для конфликтующих подразделений (общий заместитель, куратор или координатор и т. п.);
* Методы, вязанные со слиянием разных подразделений и неделением их общей задачей (например, объединение отдела труда заработной платы и отдела кадров в отдел развития персонала, призванный заниматься развитием каждого отдельного работника в плане его роста, а не только расчетно-учетными функциями).

В литературе описано много методов управления конфликтом на всех этапах его развития. менеджерами разрабатываются модели для управления конфликтами на организации. Одна из них представлена на рисунке 1.

Управленческая ситуация

Источники, причины конфликта

Ограниченность ресурсов

Взаимозависимость заданий

Разница в целях

Разница в предствлениях

Разница в манере поведения

Некачественная передача информации

Возможность разрастания конфликта

Реакция на ситуацию

Возникновение конфликта

Управление конфликтом

Функциональные и дисфункциональные последствия

Конфликт не возникает

Рисунок 1 - Модель управления конфликтной ситуацией

Вместе с тем проблема классификации методов управления организационными конфликтами носит не только теоретический характер. Ее важность определяется в многом тем, что решение будет способствовать развитию сферы управления конфликтами в сторону технологизации этого процесса.

**Выводы**. Пока практически нет технологий, которые бы связывали процесс диагностики, выявляющий основные структурные и процессуальные характеристики конфликтов, с выбором методов управления, позволяющих наиболее эффективно и с минимальными деструктивными последствиями для организации их решать. Практическое значение этой деятельности формирует научнообоснованное управление конфликтами в организации.

**Библиографический список**

1. **Виханский О.С., Наумов А.И.** Менеджмент. Учебник. -3-е издание – М.: Гардарики, 2001 – 528с.
2. **Шелда А.В.** Менеджмент: підручник. – К: Знання, 2004 – 687с.
3. **Осовська Г.В.** Основы менеджмента: навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів – К: «Кондор», 2003 - 556с.