ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. **Теоретические аспекты конфликта………………………………………...5**

1.1.Определение понятия «конфликт» 5

1.2.Структура и виды конфликтов 8

1.3. Способы разрешения конфликтов……………………………………...….14

2. Анализ конфликтов в компании «Югстройресурс» 19

2.1.Общая характеристика предприятия. Анализ конфликтов на предприятие……………………………………………………………………...19

2.2.Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций в компании «Югстройресурс»…………………………………………………………….….26

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ 31**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ………………………..33**

**ВВЕДЕНИЕ**

Конфликт в социуме – проблема «вечная». Прежде всего, потому, что сама история общества демонстрирует нам и историю самих конфликтов, и историю их предотвращения. Наличие конфликта в обществе естественно именно вследствие многообразия интересов, заложенных в нем самом, которые сами по себе противоречивы и постоянно приводят к их взаимодействию, консолидации или проблеме.

Нередко конфликт оказывается не только неизбежным, но и приемлемым “выходом” из сложившейся ситуации, едва ли не единственным способом восстановить нарушенное равновесие во взаимоотношениях людей, позволить им прийти к согласию относительно совместных дел, частных и общих интересов, норм поведения. Связи с этим проблематика конфликта как форма взаимодействия на сегодняшний день является одним из **актуальных** вопросов современности.

Конфликтология учит умению распознавать объективную и субъективную природу конфликтов, их непосредственные причины и мотивы, ориентации в том, в каких формах протекают конфликты и какими путями они разрешаются, овладению искусством управления ими.

**Цель** курсовой работы заключается в изучение проблематики конфликта как способа взаимодействия между индивидами, а также в всестороннем изучение сущности, особенностей конфликта. В соответствии с целью были поставлены следующие **задачи:**

* характеризовать понятие конфликта;
* классифицировать виды конфликта;
* изучить конфликт как феномен взаимодействия;
* определить формы разрешения конфликта.

**Объектом** исследования представлен конфликт как феномен взаимодействия.

**Предмет** исследования заключается в типологии и особенностях конфликта.

**Степень научной разработанности темы.** Тематика конфликта издревле находилось в сфере интересов ученых. Конфликтам уделяли внимание и такие выдающиеся умы античности, как Платон и Аристотель, жившие в V – IV вв. до н. э.

По-настоящему научный подход к восприятию конфликтов проявился только со второй четверти XIX в. Формирование конфликтологии как особой области изучения происходило вместе с развитием истории, социологии, права, этики, психологии и других социальных наук.

Среди наиболее выдающихся исследователей отечественной конфликтологии можно выделить Ф.М. Бородкина, Н.М.Коряк[[1]](#footnote-2), А.Г. Здравомыслова[[2]](#footnote-3), А. В. Дмитриева[[3]](#footnote-4), А. Зайцева[[4]](#footnote-5) и других.

**Теоретическая и методологическая база исследования.** Теоретическая база исследования опирается на труды как отечественных, так и зарубежных исследователей, кроме того в работе были использованы электронные ресурсы, а также материалы из Интернета.

В ходе исследования были широко применены такие общенаучные методы как наблюдения, описания, классификация, систематизация и методы сравнительного анализа.

**Структура курсовой работы.** Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения, а также из списка использованных источников.

1. **Теоретические аспекты конфликта**
   1. Определение понятия «конфликт»

Понятие конфликт представляет собой сложный многоплановый феномен. Конфликт происходит от лат. слово conflictus что значит столкновения сторон[[5]](#footnote-6). Под понятием «конфликт» в повседневной жизни мы привыкли воспринимать широкий круг явлений, начиная от конфронтации социальных групп заканчивая бытовыми ссорами.

Как правила, содержание понятия «конфликт» отожествляется через следующие значения:

1. состояние открытой, нередко затяжной борьбы или даже войны;

2. состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей;

3. психическая борьба, возникающая как результат единовременного функционирования взаимоисключающих импульсов, желаний или тенденций;

4. противостояние характеров или сил в литературном или драматургическом произведении, главная оппозиция, на которой строится сюжет;

5. эмоциональное напряжение (волнение, беспокойство), возникающее вследствие столкновения противоположных импульсов или из - за неспособности согласовать, примирить внутренние импульсы с реальностью или моральными ограничениями.

Из всего вышеизложенного можно сделать вывод о том, что в научной литературе понятие «конфликт» трактуется неоднозначно. Существует множество трактовок термина «конфликт».

Конфликты являются неизбежной составляющей жизни человека. Так как конфликты порождаются общественным характером человеческого общества, нехваткой ресурсов – это в глобальном смысле. Кроме того причиной конфликтов могут служить несоответствия целей и интересов отдельных людей или же групп. В рамках современной конфликтологии кроме освещения самого феномена конфликта, предлагаются пути управления и разрешения конфликтных ситуаций[[6]](#footnote-7).

Конфликты принято разделять на конструктивные и деструктивные конфликты. Данный метод позволяет не только уменьшить негативные последствия конфликта, но также может способствовать прогрессу в рациональной организации общественных отношений[[7]](#footnote-8).

Понятию «конфликт» в свете гуманитарных наук, также пытались дат определение специалисты в области психологии и теории коммуникации. Нужно отметить, что эти попытки увенчались успехом, так как именно в свете гуманитарных дисциплин конфликт получил более и менее универсальное определение.

Таким образом, понятию «конфликт» было дано следующее определение:

* разногласие, которое возникла на почве недопонимание, и повлекло за собой острые эмоциональные переживания;
* разногласия, возникшие в ходе взаимодействия субъектов которые находились в противодействии друг с другом;
* актуализированное разногласие, то есть воплощенные во взаимодействии конфронтативные ценности, установки, мотивы, которые должны обязательно быть воплощены в столкновении действий»[[8]](#footnote-9).

Штудируя социально-психологические источники по проблематике определения понятия «конфликта» можно прийти к выводу о том что, большинство специалистов сходятся во мнение, что в основе этого понятия лежит смысл столкновения (идей, взглядов, интересов и т.д.).

Таким образом, такое явления как конфликт мы можем наблюдать в процессе предельного обострения разногласии взглядов между двух и более сторон. Обычно этот вид социального взаимодействия сопровождается негативными эмоциями. Негативные эмоции могут проявляться открыто или же могут быть скрытыми. Противостояние сторон возникают на почве отстаивание своих интересов (позиции, суждений, взглядов и т.д.). Каждый субъект конфликта считает себя правым и отстаивает свои интересы.

У субъектов конфликта - конфликт требует обязательного решения. И этот фактор является нормальным психологическим явлением. Без решения конфликтов социальная группа, коллектив не сможет нормально функционировать.

В этих условиях первоочередными задачами классификации выступают уточнения границ того множества конфликтов, которые являются объектом науки, и выделение наиболее общих структурных единиц в объектном поле конфликтологии.

Изучая основные признаки конфликта через призму социального явления, конфликтология изучает следующее:

1. Осмысление субъектами конфликта противоположной линии взглядов и суждений.
2. Прямое или затаенное противостояния сторон, причинение взаимного вреда.
3. Напряженность, негативные эмоции по отношению друг другу.
4. Привлечение других единомышленников в конфликтное взаимодействие, что влечет за собой[[9]](#footnote-10).

Исследователи в сфере конфликтологии среди основных предпосылок возникновения конфликта отмечают:

1. Определенные обстоятельства, которые воспринимаются участниками ситуации негативно и вызывают у них раздражения или причиняют им психологический дискомфорт.
2. Нераздельность объекта конфликта. И видения у одной стороны решения своих проблем за счет интересов другой стороны[[10]](#footnote-11).

Таким образом, суммируя полученные данные, можно сделать следующее заключение - несмотря на отрицательный характер и критическое восприятия людьми «конфликта», именно это явление даёт импульс, развитию общества, предотвращая застой и стагнацию.

* 1. Структура и виды конфликтов

Испокон веков конфликт представлял собой неотъемлемую часть повседневной реальности человечество. Современный не стал исключением, и к конфликтам, царящим вокруг нас во всех сферах жизни, мы смотрим обыденно.

С развитием общества феномен конфликта стал восприниматься иначе. Ранее конфликт считался как негативное явление, которое вредоносно, влияет на социум. Сегодняшние реалии и научные исследования специалистов в области конфликтологии и психологии позволили сделать им вывод о том что, в конфликте существуют свои положительные моменты. К положительным явлениям конфликта исследователи относят - конструктивную роль конфликта. Необходимо отметить то, что конфликты полезны в меру, и они не должны выходить за определенные черты, которые также определенны конфликтологами. Чрезмерные конфликтные ситуации приводят к стрессу.

Структура конфликта состоит из связей конфликта. Эти связи обеспечивают целостность структуры конфликта и тождественность самому себе. Это позволяет различать феномен конфликта от других явлений социальной жизни. Конфликт не может действовать как единая взаимосвязанная система без наличия устойчивых связей.

Ведущими элементами конфликтного действия являются:

- предмет конфликта;

-объект конфликта;

-участники конфликта;

-социальная среда;

-условия конфликта;

- объективные и субъективные составляющие конфликта.

В ходе изучения структуры конфликта необходимо различать объект и предмет конфликта.

Объектом конфликта могут, выступать природные, социальные и интеллектуальные блага. Исследователи отмечают, что каждый конфликт имеет свою первопричину. Причина в конфликте представляет собой ту ценность, ради которой был вызван конфликт.

Предмет конфликта это определенный «аспект» которому вызван интерес конфликтующих сторон. «Необходимым условием является неделимость предмета конфликта. Определить предмет в конкретном конфликте очень непросто, но его выявление – непременное условие успешного решения конфликта», утверждает И.А. Костюк[[11]](#footnote-12).

Участниками конфликта могут выступать как отдельные личности, так и целые государство и коалиции. Среди участников конфликта существуют основные участники конфликта. Конфликтологи главные противодействующие стороны конфликта называют стержням - костяком конфликта.

В конфликте также существует своя условная сила. Условная сила конфликта выражается в том, что участники конфликта имеют различные ранги, и в зависимости от статуса обладают определенной силой, которая и называется условной силой. При возникновении конфликта необходимо иметь представления о ранге и статусе противника. Знания позволять быстрее решить конфликт и отстоять свой интерес.

В конфликтологии существует свои ранги. Например: нулевой ранг это когда определенный человек разработал определенную идею в споре сами собой. Человек, которые отстаивает свою непосредственную точку зрения, относится к первому рангу, субъект преследующие общие цели причисляют ко второму рангу. Наивысшим рангом относят оппонента, который отстаивает общечеловеческие ценности.

Не возникает сомнений в том, что наивысший ранг обладает наибольшее условной силой входе решения конфликта. В ходе изменения ранга видоизменяются функции и средства их реализации. Функции, как правило, отражаются в степени ответственности сторон в правах и средствах власти.

Социальный статус в конфликте представляется в общих положениях личности или целой групп в обществе. И в первую очередь связанно с наличием регламентированных прав и обязанностей.

Как и в повседневной жизни, так и в ходе конфликта социальный статус играет ключевую роль в содержание отношений. Следовательно статус оказывает большое влияние на позицию того или иного участника конфликта.

Стороны конфликта можно классифицировать на четыре типа:

* внутриличностный конфликт – это когда противостояние происходит внутри личности и связано с его моральными переживаниями;
* межличностный конфликт - это ситуация когда один человек противостоит другому;
* конфликт личность – группа;
* конфликт группа – группа, носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования[[12]](#footnote-13).

В ходе изложения материала исследования было упомянуто такое понятие как социальная среда. В конфликтологии под понятием социальная среда понимается та среда, в которой созревает и вспыхивает конфликт.

Конфликты различаются на микро-и макросреду. Под понятием микросреда конфликта понимаются общие условия взаимодействия личностей, которые направлены на межличностные и межгрупповые конфликты. Диапазон микросреды – это малая социальная группа.

Макросреда конфликта состоит из условий, которые напрямую влияют на процесс развития конфликта. Опосредованно макросреда влияет и на развитие конфликта в микросреде, на уровне отдельных личностей и малых групп.

По своей природе социальная среда конфликта делится на три вида:

* физическая;
* общественно-психологическая;
* социальная.

Все вышеперечисленные три вида могут проявиться как макро, так и на микро уровнях социальной системы. Виды социальной среды конфликта могут, служит как условия протекания процесса конфликта, так и могут выступить как объектом конфликта.

Анализируя особенности возникновения конфликта, следует отметить, что конфликт по своему происхождению является объективно-субъективной реальностью. Что позволяет вслед за А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым выделять объективные и субъективные составляющие конфликта. Как правило, к объективным составляющим конфликта причисляют участников, объект и предмет конфликта. Социальная - психологическая среда, инцидент, а также условия протекания конфликта также являются объективными составляющими конфликта[[13]](#footnote-14).

Субъективные составляющие конфликта – мотивы, цели, интересы, а также позиции участников конфликта[[14]](#footnote-15).

Формируя адекватное восприятие реальности с учетом образованности и развития рациональной составляющей в структуре мышления у современного человека, мы достигаем гармоничного состояния, когда реализм и здравость суждений предопределяет адекватность в отношении к происходящему вокруг.

Существует насколько классификаций конфликтов. Рассмотрим две из них.

1. По характеру участников[[15]](#footnote-16):

1) Внутриличностный конфликт. В такой форме конфликта участниками конфликта являются не люди, а разного рода психологические аспекты внутреннего мира человека. К внутри - психологическим аспектам вызывающий диссонанс можно отнести: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.д. Внутриличностный конфликт возникает, когда вышеперечисленные аспекты не стыкуются между собой. Например человека будучи перфекционистом вынужден закрывать глаза на погрешности других людей. Здесь причина конфликта вызвана различием потребностей и требований общества.

2) Межличностный конфликт наиболее распространенный вид конфликта. Не трудно догадаться то, что он проявляется между двумя и более людьми. Такого рода как конфликты, происходящие в коллективе, между соседями, коллегами и т.д. все они относятся к межличностным конфликтам. Межличностные конфликты могут возгораться на почве не соответствия взглядов, интересов и т.д. Например, у соседей разные взгляды в решение бытовых, коммунальных вопросов и т.д. В таких ситуациях налицо не противоречия интересов друг к другу.

3) Конфликт межу личность и группой. Причиной конфликта вызванной между определенной личностью и группой как правила заключается, в противоречие между ожиданиями личности, сформировавшиеся в группе, норм общения и поведения. Член группы, который нарушает установленные нормы, может стать объектом конфликта. Например, конфликт может быть вызван между авторитарным руководителям и коллективом.

4) Межгрупповой конфликт. Межгрупповой конфликт происходит вследствие столкновения интересов различных групп. Например, между футбольными фанатами после матча или же в школе между классами и т.д.

II. По последствиям[[16]](#footnote-17):

1. Конструктивные конфликты, самые полезные конфликты. Последствиями конструктивных конфликтов является обоснованное решения, которое было принято в ходе конфликтной ситуации. Также они способствуют развитию взаимоотношений.

Основные плодотворные последствия конфликта:

1. Проблема, которая вызвала конфликта, решена путем переговоров, и последствия удовлетворяют все стороны конфликта. Каждый участник конфликта чувствует свою причастность к разрешению конфликтной ситуации.
2. Решения, которое было принято в ходе конфликта, имеет возможность быть реализованной в максимальные сроки.
3. Каждый участник сторона конфликта прислушивается друг другу и имеет возможность высказать свое мнение.
4. Конфликт приводит к взаимопониманию внутри коллектива.
5. Участники конфликта перестают таить обиды друг на друга.
6. Деструктивные конфликты. Конфликты деструктивного характера затрудняют эффективное взаимодействие в процессе конфликта. В большинстве они возникают по мелким поводам. Если взглянуть более пристально они не имеют под собой почвы. Последствиями деструктивных конфликтов чаще всего являются:
7. Бессмысленные споры, которые влекут охлаждения между людьми.
8. Отсутствие желания общаться между участниками деструктивного конфликта.
9. Оппонент представляется как враг.
10. Когда победа в конфликте становится приоритетной, чем решение самой проблемы.
11. Плохое настроение, подавленность и неудовлетворенность.

1.3. Способы разрешения конфликтов

Разрешения конфликта это деятельность, которая была направлена решение проблемы и урегулирование конфликта. Этот сложный социально-психологический процесс обычно достигается вследствие активности всех сторон конфликта.

В процесс переговоров на пути разрешения конфликта иногда привлекают и нейтральную сторону, которая выполняет функции третейского судьи.

Как уже было выше не раз отмечено, конфликты в идеале должны приводит к достижению конструктивных решений проблемы. Конструктивное разрешение конфликта состоит из нескольких этапов:

- Первый этап – приостановления конфликта;

-Второй этап – всесторонний анализ целей сторон;

-Третий этап – пересмотр своих взглядов и прекращение видеть в оппоненте противника;

-Четвертый этап – конструктивное обсуждение всех нюансов проблемы, и выбор оптимального решения;

-Пятый этап – реализация намеченного плана;

-Шестой этап – контроль третьей стороны, в ходе выполнения пунктов договоренности[[17]](#footnote-18).

В предыдущем параграфе мы подробно изучили стратегии выхода из конфликта, в данном параграфе хотелось бы остановиться на стратегии конфликта автором которого является К.Томас.Таб.2.1.

Таб.2.1. Стратегии выхода из конфликта (автор классификации К. Томас)

|  |  |
| --- | --- |
| соперничество | стремление навязать свою позицию оппоненту |
| компромисс | достижения приемлемых условий для всех сторон конфликта |
| сотрудничество | конструктивное решение конфликта |
| избегание | пассивный уход, избегание решение проблемы |
| приспособление | полный отказ от своих целей и интересов |

Профилактикой и предупреждением конфликтов должны заниматься люди, компетентные в вопросах конфликтологии, обладающие общими знаниями о характере возникновения, развития и завершения конфликтов, умеющие собрать максимально разностороннюю, подробную содержательную информацию о конкретной ситуации.

Оппоненты которые защищают свои интересы должны конструктивно подходит к конфликту, лишь тогда они достигнут сотрудничества, компромисса и избегания конфронтации.

Управление конфликтом включает в себя:

* симптоматику,
* диагностику,
* прогнозирование,
* профилактику,
* предупреждение,
* ослабление,
* урегулирование,
* разрешение[[18]](#footnote-19).

Выделяют также такие управляющие воздействия, как пресечение, гашение, преодоление, устранение конфликта. Чем раньше вы обнаружите проблему социального взаимодействия, тем меньше усилий она потребует для того, чтобы разрешить её конструктивно. Регулярная оценка социально-психологического климата (СПК) коллектива гарантирует своевременное обнаружение конфликта на ранней стадии. Лучше всего для диагностики СПК подходит [Модульный Социотест (МСА)](http://innometrica.pro/).

Цель профилактики конфликтов — создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Меры профилактики конфликтов:

* создание благоприятных условий для профессиональной деятельности всех работников;
* справедливое и понятное распределение материальных благ в коллективе;
* разработка правовых норм для разрешения предконфликтных ситуаций;
* успокаивающая материальная среда в рабочем помещении (удобная планировка рабочих мест, хорошая проветриваемость помещений, освещённость, наличие аквариумов, растений, комнат психологической разгрузки, отсутствие раздражающих шумов и т. д.).

Приёмы коррекции отношения к предконфликтной ситуации и поведения внутри неё:

* определить, что общение становится напряжённым, и вернуться к нормальному общению, а не пойти на конфликт;
* суметь не обострять взаимодействие с партнёром, если нет уверенности, что ваши мотивы могут быть поняты правильно;
* управлять своим текущим состоянием, особенно в ситуации переутомления и напряжённости;
* быть внутренне готовым на компромисс, уступки и мирное решение вопроса;
* не требовать от окружающих многого, учитывать, что у каждого свои возможности и способности;
* не стремиться перевоспитать человека, тем более путём радикальных, прямых действий;
* оценивать в процессе общения актуальное психическое состояние партнёра и избегать обсуждения острых проблем, если он демонстрирует вербальными и невербальными средствами внутреннее напряжение;
* занимать по отношению к своим интересам твёрдую позицию, а по отношению к личности оппонента — более мягкую, не критиковать его личностные качества[[19]](#footnote-20).

**Глава 2. Анализ конфликтов в компании «Югстройресурс»**

2.1. Общая характеристика предприятия.

Анализ конфликтов на предприятие.

Компания «Югстройресурс» работает уже 7 лет на рынке. Основной вид деятельности компании это покупка/продажа и автотранспортные транспортировки компьютерной техники, комплектующих и сетевого оснащения. Директор автотранспортной компании Югстройресурс», прежде всего, концентрирует свой интерес в высококачественную сторону коллективной деятельности, хорошо осознавая, то что лишь четкое, активное и точное выполнение работы и пожелание партнеров предоставляет им вероятность сконцентрировать интерес в своем бизнесе, может помочь обнаруживать более результативные решения в сфере удовлетворение покупательского спроса, улучшить свои расходы, закреплять свои позиции в потребительских рынках в сложных отечественных обстоятельствах. Позиция компании состоит в стремлении к долговременным деловым отношениям со своими партнерами, а так же в желании показать пути наиболее полного, комплексного решения всех задач, стоящих перед ними в области современных информационных технологий.

Руководство компанией отмечает то, что образующиеся остроконфликтные условия в рабочем коллективе и в общении с покупателями очень подрывают авторитет компании и соблюдение миссии и целям компании. В соответствии с этим с увеличением грузооборота увеличивается доход компании, таким образом, в 2015 г. она собрала 12 млн. руб.

Производственная структура обозначила и структуру управления, что выстроена согласно линейно многофункциональному принципу и показана ниже в рис.1.

Генеральный руководитель осуществляет общее управление производственным действием и принятием заключений согласно абсолютно всем проблемам. Коммерческий директор - взаимоотношеᶥния с клиентами контрагентами, юридическое обеспечение бесперебойной работы собственного автотранспорта, организация работы в транзитном складе, техническое обеспечение рейсов.



Рис.1. Организационная структура предприятия.

Экономический руководитель - регулирование экономической работы компании и управление бухгалтерского учета, отношения с банками, налоговыми и экономическими органами. Условно-постоянныеᶥ затраты на обеспечение деятельности компании (лизинг, горючее, конторские затраты, заработная оплата персонала) является (согласно результатам 2015 годы) 800 тыс. руб. в этом количестве 400 тыс. руб. заработная оплата персонала. В настоящее время финансовое состояние компании постоянно. Избыток независимых денег дает возможность увеличить размер предоставляемых услуг.

Совместно с этим, их степень и комплект в действительности недостаточным. Таким образом, поддержка никак не даст возможность предприятию уцелеть в торговой войне в рынке перевозки грузов. Данные суждения и стали отправным пунктом, с целью принятия постановления о диверсификации компании. Проведенные рекламные исследования выявили вероятные тенденции диверсификации: − увеличение диапазона услуг покупателям фирмы; − применяя отработанную технологию предложения услуг согласно грузоперевозкам материальную основу, а кроме того сформировавшиеся партнерские взаимосвязи с многочисленными регионами Российской федерации и торговыми текстурами осуществить международные транспортировки.

Согласно каждому с упомянутых направлений существовали, проведены глубокие рекламные исследования и финансовые вычисления.

Основываясь на данных анкетного опроса, было проведено исследование, целью которого являлось выявление причин и последствий возникновения конфликтных ситуаций, а также поиск возможных путей их предупреждения и ликвидации в организации «Югстройресурс».

Задачи исследования:

1.Определить основные причины возникновения напряженной ситуации в коллективе предприятия, ведущие, в конечном итоге, к зарождению конфликта;

2.Основываясь на данных о причинах возникновения конфликтов, определить наиболее результативные методы управления ими.

Количество опрашиваемых составило 30 человек. Все они были разных возрастных групп, с разным уровнем образования и имеющими как общий стаж, так и стаж работы в организации. Общее количество анкетных вопросов (как открытых, так и закрытых) составило 32. Основное количество опрашиваемых составили мужчины в возрасте от 25 до 30 лет (75%) со средним специальным (45%) и высшим образованием (55%).

Результаты исследования приводят к следующим выводам. 34% опрошенных при ответе на вопрос, как часто в организации возникают противоречия, указали на периодический характер таких явлений. (рис.2). При этом 69% от этого количества изъявили желание покинуть компанию. Оставшиеся 6% отметили частую тенденцию возникновения конфликтных ситуаций.



Рис.2. С какой периодичностью в вашей организации возникают конфликты?

Основная часть опрошенных (66%) не считают себя конфликтной личностью (рис.2), причем почти каждому третьему респонденту удается избегать столкновений.

Рис.3. Относите ли Вы себя к конфликтной личности?

58% респондентов отметили, что конфликты, возникающие в их организациях, полностью находятся под контролем. При этом, в основном, для разрешения конфликтных ситуаций применяется правовой метод. Следующий по значимости, согласно опросу, оказался психологический метод разрешения столкновений. Кроме того, для более эффективного управления конфликтами применяется организационный метод. Причем 80% опрошенных считают необходимым наличие определенных изменений в организации трудового процесса на предприятии. Лишь около 10% опрашиваемых оставили бы режим труда прежним. Силовой способ разрешения конфликтов в подавляющем большинстве организаций не используется. Тем не менее, 2% участников опроса отметили редкие случаи применения такого подхода.

Согласно мониторинговым данным, основными предпосылками появления конфликтов (рис.4) являются высокие амбиции некоторых работников, несправедливая оплата труда и неправильная организация трудового процесса.

Рис.4. Предпосылки возникновения конфликтов.

Несправедливое распределение привилегий, превышение полномочий руководителями и чувство зависти среди работников также, по мнению участников опроса, влияют на появление очагов напряженности в коллективе. Одной из несущественных причин зарождения конфликтов была отмечена конкуренция за получение должности. На основании данных двухмерного анализа было установлено, что половина опрошенных, считающих основной причиной столкновений высокие амбиции некоторых работников, время от времени сами становятся вовлеченными в конфликтные ситуации. К этой категории также относятся и те, кто отметил в качестве первопричин несправедливую оплату труда и неправильную организацию трудового процесса.

Неправильная организация работы 52 13% респондентов указали на чувство зависти. Причем 15% из них уверены, что работники покидают организацию из-за неблагоприятного социально- психологического влияния. В отношении занимаемых должностей при разрешении конфликтных ситуаций и напряженностей внутри организации, 48% опрошенных считают, что первостепенное влияние оказывает высшее руководство, 38% отмечают собственников, 24% респондентов выделили управляющих среднего звена, остальные 10% сослались на конкретных лиц.

Кроме того, на основании анализа опросных данных (рис.5) было установлено, что 70% респондентов указывают на конкретных работников, способных достойно защищать их интересы в случае возникновения конфликта с руководством, 20% рассчитывают на высшее руководство, и лишь 6% готовы обратиться в суд. 64% опрошенных считают необходимым обеспечивать защиту интересов рядовых сотрудников, 10% отмечают права и интересы собственников, 8% – интересы управленцев среднего звена. Высшее руководство, согласно опросу, абсолютно не нуждается в защите своих интересов. 31% респондентов отметили, что в случае возникновения конфликтов сотрудники готовы оказаться на стороне слабого, коими являются самая незащищенная категория рядовых работников. 41% респондентов не знают, как поведут себя сотрудники в данной ситуации.



Рис.5. Чьи интересы прежде всего нуждаются в защите в Вашей организации?

На вопрос «Доводилось ли Вам защищать интересы своего коллеги от несправедливых действий?» большая часть опрошенных ответила, что изредка они это делают, причем 2/3 защищали его от своих же сотрудников и 40% – от клиентов. Чуть более половины респондентов (54% ) сообщили об отсутствии необходимости в защите своего коллеги от несправедливых действий со стороны руководства. 20% из тех, кому все время приходится защищать своего коллегу от несправедливых действий других сотрудников, на вопрос о том, как они поступают в таких ситуациях, ответили, что занимают нейтральное положение, стараясь ни во что не вмешиваться. 14% респондентов считают, что в их организации развитие ситуации может зависеть от обстоятельств. 64% составляют те, кому изредка приходилось отстаивать права своих коллег перед другими сотрудниками.

Один участник опроса ответил в защиту сильного сотрудника. Данные двухмерного анализа позволяют прийти к следующим заключениям: лишь 75% из тех, кому постоянно приходится защищать своих коллег от других сотрудников, иногда вовлекаются в конфликтные ситуации. Отсюда можно сделать предположение об их достаточно высоком социальном статусе в организации либо наличии определенного авторитета внутри коллектива. 28% из тех, кому удается избежать конфликта, иногда приходится защищать своих коллег от несправедливых действий других сотрудников. Помимо всего прочего, 60% из тех, кому доводилось попадать в конфликтные ситуации, защищали своих коллег от несправедливых действий руководства. 18% опрошенных не проявляли каких-либо активных действий со своей стороны.

Однако такое поведение постепенно приводило к снижению трудовых показателей. Участники опроса данных организаций разделились на две группы: 54% оказывали поддержку своим коллегам от несправедливых действий со стороны руководства, 46% - не предпринимали ничего. Один единственный респондент пояснил, что его коллеги в случае возникновения конфликта с руководством готовы обратиться в высшие инстанции, при этом сам он этого никогда не делал.

2.2. Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций в компании «Югстройресурс»

Наши теоретические и эмпирические исследования, которые мы провели, привили к тому что для устранения конфликтных ситуаций в компании, руководителю необходимо внедрить некоторые рациональные элементы.

Рассмотрим основные причины возникновения конфликтов, возникающих в организации. В первую очередь это оплата труда сотрудников и распределение привилегий, которые зачастую бывают, не обоснованы и складывается впечатление необъективности; во-вторых, часто недовольства связаны с отсутствием достаточных условий труда и комфорта рабочего места. Учитывая проведённые исследования можно предложить следующие рекомендации:

Первое, на этапе собеседования отбирать соискателей по психотипу, которые не будут создавать конфликтные ситуации, разногласия и волнения в коллективе.

Второе, требуется обеспечить сотрудников хорошими условиями труда, оборудованными местами, создать условия карьерного и профессионального роста; и тогда заработная плата может быть средней, но стабильной на рынке труда, что приведёт к тому, что прекратится текучка кадров.

Третье, каждый сотрудник должен знать свою роль и необходимость в работе компании, для этого требуется информировать о деятельности и структуре всей компании, со всеми звеньями общей цепочки. Всё это приведёт к осознанию ответственности и большей самоотдачи каждого работника.

Четвертое, ещё одним не маловажным условием отсутствия конфликтов в коллективе, это сплоченность, которая достигается, организацией тимбилдингов, корпоративов, спартакиад, поддержанием традиций и тренингами. Сплоченность коллектива приведёт к большей терпимости индивидуальностей характера друг друга и оптимистичному отношению трудностям, возникающим у компании.

Пятое, во избежание недопонимание, у каждого сотрудника должны быть подробно прописаны должностные инструкции и разработаны варианты поведения при нестандартных ситуациях, это поможем сотрудникам не растеряться, и как часто это бывает, не начинать искать крайнего, а сконцентрироваться на поиске выхода из сложившейся ситуации.

Шестое, правильное распределение должностных обязанностей и подбор кадров, которые соответствуют занимаемой должности, значительно повышают выхлоп деятельности компании, следовательно, минимизирует недопонимание и конфликты, за счёт того, что на разные должности требуются сотрудники с абсолютно разными личными качествами, в зависимости от рода и вида деятельности. Для этого необходима чёткая кадровая расстановка с выявление психотипов и с учётом профессиональных навыков знаний и интересов каждого сотрудника.

Седьмое, одним из самых важных факторов является уважение к руководству. Отношение коллектива зависит от личных качеств руководителя и умения правильно коммуницировать с каждым сотрудником.

Разберём более подробно какими чертами и качествами должен обладать такой руководитель: должен полностью понимать структуру и схему работы всей компании, иметь аналитический склад ума, решительный и ответственный за свои решения, коммуникабельность, сдержанность и готовность помочь каждому.

Такой руководитель будет не только вызывать уважение, но и займёт позицию официального производственного лидера, который в любой момент сможет предотвратить зарождающийся конфликт, т.к. такой человек обычно занимает роль ещё и неформального лидера.

Проще предотвращать конфликты на стадии из зарождения, чем разбирать уже сложившиеся ситуации, для этого нужно постоянно анализировать и вовремя устранять возможные причины и правильно выбирать стратегию поведения внутри компании.

Рассмотрим несколько вариантов улучшения обстановки и разрешения конфликтов в организации: - создание корпоративного духа; - направленность самих сотрудников на разрешение конфликтных ситуаций; - обучение руководящего состава компании выходу из конфликтных ситуаций и умение не допускать таковых; - выработка моделей поведения и управления руководителя предприятия при помощи анализа работы компании.

Есть несколько условий для создания корпоративного духа сотрудников:

- формирования лояльного отношения к компании в отделах производства;

- создание корпоративного духа путём создания спортивных команд, музыкальных групп, профсоюзов и т.п.;

- создание корпоративного духа .

Вариантом для профилактики конфликтных ситуаций в коллективе будет направленность персонала на поддержание позитивного настроя и уход от негативного общения по отношению к друг другу.

Самыми действенными способами мотивации сотрудников среднего звена организации для профилактики конфликтов является:

а) создание лояльного отношения персонала к взаимовыручке и взаимопомощи;

б) постановка перед сотрудниками объективных целей и задач и сроков реализации;

в) анализ и лояльности сотрудников компании и стимуляция к бесконфликтному поведению, путём опросов и устранений раздражающих факторов;

г) требование субординации и дисциплины на предприятии;

д) поощрение за бесконфликтное общение и коммуникабельность[[20]](#footnote-21).

Основой для предотвращения и разрешения уже сложившихся конфликтов является правильное отношение к данным ситуациям административного и руководящего состава, а именно:

а) интерес к разрешению конфликтных ситуаций со стороны управленцев;

б) выяснение и устранения первопричин создавшихся конфликтов;

в)демонстрация возможно достижимых результатов при бесконфликтных отношениях между сотрудниками;

г) разработка способов мотивации руководящего состава, путём зависимости карьерного роста и материальных поощрений;

д) выдвинуть требование к руководству по постоянному контролю и взаимодействию с сотрудниками.

Данное исследование говорит о том, что уровень эффективности управления разрешения конфликтов повысится в разы, если будет создана соответствующая подготовка руководителей фирмы.

Оптимальные прикладные знания состоят из 2 главных блоков:

1. методики изучения знаний коллектива и психологии личности;

2. руководители должны алгомитрично использовать знания основ технологии деятельности[[21]](#footnote-22).

В этом случае вся система управления конфликтами будет иметь надежное интеллектуальное обеспечение, сможет функционировать в режиме усовершенствования и обновления с учетом применения инновационных средств и развития. Исходя из этого, алгоритмизация деятельности руководителя должна быть, рассмотрена как один из путей совершенствования функционирования социальных механизмов управления конфликтами.

Обеспечение постоянного контроля над эффективностью проводимых мероприятий предполагает процесс управления конфликтом. Его целью является своевременная коррекция задач и цели средствам и силам, которые учувствуют в разрешении конфликтного противостояния. По результатам исследования, управление механизмами разрешения конфликтов, может быть организованно, и проводится на основе уже имеющихся нормативно-правовой базы. Эффективность и качество разрешения этого конфликта находится в зависимости от облученности непосредственного руководителя. В рамках общего плана психологически – социального обеспечения персонала фирмы, необходимо планирование мероприятий по разрешению конфликта.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Таким образом, в ходе исследование мы убедились, что конфликтное взаимодействие является основным содержанием процесса конфликта. Вот как писал Г. Гегель о действии: «Действие начинается, собственно говоря, лишь тогда, когда выступила наружу противоположность, содержавшаяся в ситуации. Но так как сталкивающееся действие нарушает некоторую противостоящую сторону, то этим разладом оно вызывает против себя противоположную силу, на которую оно нападает, и вследствие этого с акцией непосредственно связана реакция»[[22]](#footnote-23).

Таким образом, в заключение моего научного исследования хотелось бы отметить то, что знания о конфликтах и способах их разрешения мы получаем чаще всего не из учебника, а из личной жизни. Поведение в подобных ситуациях зависит от того, какие выводы участники сложившегося конфликта сделали в прошлом. К сожалению, многие люди пытаются управлять конфликтами исходя из жизненного опыта или здравого смысла. Но чаще всего это тупиковый и неэффективный путь.

Конфликты - естественная часть человеческой жизни: люди конфликтовать любят, в конфликтах люди крепчают, без конфликтов просто мало кто умеет жить. С другой стороны, цивилизованные люди хотят жить без ненужных конфликтов и имеют на это право. Там, где можно договориться, лучше договориться, а не конфликтовать. Мудрые люди учатся ненужные конфликты предупреждать, а начавшиеся - гасить

Конфликтология как феномен взаимодействия помогает понять глубинные причины возникновения конфликта и закономерности его развития. Обладая такими знаниями в области конфликтологии, можно не набивать свои шишки с высокой ценой ошибки, а руководствоваться известной теорией и практикой разрешения конфликтов. Для этого отечественные и зарубежные учёные структурировали имеющиеся знания и назвали их конфликтологией взаимодействия.

В ходе проведенного исследования я определил конфликтологию взаимодействия как тематику о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приёмах их конструктивного регулирования. В её задачи входят исследование конфликтов, разработка методик и технологий оценки.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

* 1. Алексеев С.В., Говядкин И.Е., Гуськов А.Я., Меркурьев В.В. Конфликтология: учебное пособие /С.В. Алексеев и др. под.ред. А.Я.Гуськов, М.: Проспект.2013.- 171 стр.
  2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях/ А.Я. Анцупов, С.В.Бакланский, 2-е изд., перераб. - СПб.: 2009. - 304 стр.
  3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд/ А.Я.Анцупов, А.И.шипилов, СПб.: Питер, 2015. -528 стр.
  4. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск: Наука, 1989.- 189 стр.
  5. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. / Н.В.Гришин, СПб.: Питер, 2008.- 544 стр.
  6. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник Изд. 3-е, перераб. / А.В. Дмитриев*.* М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. - 336 стр.
  7. Донцов А.И., Полозов Т.А. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе // Вестник МГУ. 2012. - № 4. – С.19-20
  8. Зайцев А.К. Социальный конфликт / А.К.Зайцев, ВУЗ: УрГЭУ. М.: Academia, 2001. - 464стр.
  9. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. М.: Аспект-Пресс, 1996. -317 стр.
  10. Печерский Ю.И. КОНФЛИКТ. ПОНЯТИЕ, ПРИЗНАКИ, ПРЕДПОСЫЛКИ // Ю.И.Печерский, Сборник статей Международной научно-практической конференции 23 февраля 2017 г. Волгоград МЦИИ «ОМЕГА САЙНС» 2017 – 347 стр.
  11. Станкин М. Психологический климат коллектива // М.Станкин, Консультант директора. – 2014 - №12. - С.13-16.
  12. Шарков Ф. И.  В.И. Сперанский Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова*.* М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. -240 стр.
  13. Шейнов В. Управление конфликтами» / В.Шейнов, Спб.: Питер, 2014. - 770 стр.
  14. Персональный сайт Анцупова А.Я.- Режим доступа: <http://conflict.team/> (Дата обращения 16.01.2018.)
  15. Конфликтология ежеквартальный научно-практический журнал Режим доступа: http://conflictology.ru/(Дата обращения 13.01.2018.)

1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск: Наука, 1989 [↑](#footnote-ref-2)
2. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта, М.: Аспект-Пресс, 1996 [↑](#footnote-ref-3)
3. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник , Изд. 3-е, перераб. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. [↑](#footnote-ref-4)
4. Зайцев А.К. - Социальный конфликт. ВУЗ: УрГЭУ. Изд. 2-е. М.: Academia, 2001. [↑](#footnote-ref-5)
5. Шарков Ф. И.  В.И. Сперанский, Общая конфликтология: Учебник для бакалав- ров, М.:«Дашков и К°», 2015. С. 25. [↑](#footnote-ref-6)
6. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. С.97. [↑](#footnote-ref-7)
7. Там же. [↑](#footnote-ref-8)
8. Печерский Ю.И. КОНФЛИКТ. ПОНЯТИЕ, ПРИЗНАКИ, ПРЕДПОСЫЛКИ, Сборник статей Международной научно-практической конференции 23 февраля 2017 г. Волгоград МЦИИ «ОМЕГА САЙНС» 2017. С.317. [↑](#footnote-ref-9)
9. Анцупов А.Я., Баклановский С.В, Конфликтология в схемах и комментариях..2-е изд., перераб. - СПб.: 2009. – С. 98. [↑](#footnote-ref-10)
10. Анцупов А.Я., Баклановский С.В, Конфликтология в схемах и комментариях..2-е изд., перераб. - СПб.: 2009. – С. 98. [↑](#footnote-ref-11)
11. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. С.355. [↑](#footnote-ref-12)
12. http://conflictology.ru/ [↑](#footnote-ref-13)
13. http://conflict.team/conflict [↑](#footnote-ref-14)
14. Анцупов А.Я., Баклановский С.В, Конфликтология в схемах и комментариях..2-е изд., перераб. - СПб.: 2009. С. 69. [↑](#footnote-ref-15)
15. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд. СПб.: Питер, 2015. С.195. [↑](#footnote-ref-16)
16. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. А74 Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд. СПб.:Питер, 2015.С.196. [↑](#footnote-ref-17)
17. Анцупов А.Я., Баклановский С.В, Конфликтология в схемах и комментариях.2-е изд., перераб. СПб.: 2009. С. 59. [↑](#footnote-ref-18)
18. Анцупов А.Я., Баклановский С.В, Конфликтология в схемах и комментариях.2-е изд., перераб. СПб.: 2009. С.100. [↑](#footnote-ref-19)
19. http://conflictology.ru/ [↑](#footnote-ref-20)
20. Донцов А.И., Полозов Т.А. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе // Вестник МГУ. – 2012. - № 4. – С.19-28. [↑](#footnote-ref-21)
21. Станкин М. Психологический климат коллектива, Консультант директора. – 2014 - №12. - С.13-16. [↑](#footnote-ref-22)
22. http://conflict.team/strategist [↑](#footnote-ref-23)