**Погосян Л. А.**

*магистрант Экономического факультета,*

*Специальности Менеджмент*

*ФГБОУ ВО «Херсонский аграрный университет»*

**СПЕЦИФИКА УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Конфликты являются неизбежной частью жизни любой организации. Они могут возникать между отдельными сотрудниками, группами людей или даже целыми подразделениями. Важно понимать, что конфликты сами по себе не всегда негативны. Они могут служить источником изменений и улучшений, если правильно ими управлять. В этой статье мы рассмотрим специфику управления конфликтами в организациях, а также ключевые подходы и стратегии, которые помогут минимизировать негативные последствия и использовать потенциал конфликта для роста и развития компании.

*Причины возникновения конфликтов*

Для эффективного управления конфликтами необходимо сначала понять их причины. Конфликты могут возникать по разным причинам, включая:

- Различия в интересах и целях. Сотрудники могут иметь разные представления о том, какие задачи должны быть выполнены в первую очередь, что приводит к разногласиям.

- Недостаток ресурсов. Ограниченность материальных, финансовых или человеческих ресурсов может привести к борьбе за доступ к ним.

- Неэффективная коммуникация. Неполная или искаженная информация, отсутствие обратной связи и недопонимания могут вызывать напряженность и недовольство.

- Личностные различия. Различные характеры, темпераменты и стили общения могут приводить к конфликтам между людьми.

- Организационная структура. Некорректное распределение полномочий и ответственности, бюрократия и иерархическая система могут создавать предпосылки для конфликтов.

*Типы конфликтов*

В зависимости от характера и участников, конфликты могут быть классифицированы следующим образом:

- Внутриличностные конфликты. Возникают у одного человека при столкновении различных потребностей, желаний или обязанностей.

- Межличностные конфликты. Происходят между двумя или более людьми, когда они имеют противоположные интересы или взгляды.

- Групповые конфликты. Возникают между различными группами сотрудников, например, между отделами или командами.

- Функциональные конфликты. Связаны с различиями в функциональных обязанностях и подходах к выполнению задач.

*Подходы к управлению конфликтами*

Существует несколько подходов к управлению конфликтами, каждый из которых имеет свои преимущества и недостатки:

1. Уклонение

Этот метод предполагает избегание конфликта путем игнорирования проблемы или ухода от обсуждения спорных вопросов. Хотя уклонение может временно снизить напряжение, оно не решает проблему и может привести к накоплению недовольства и ухудшению ситуации в будущем.

2. Сглаживание

Сглаживание заключается в попытке уменьшить остроту конфликта через компромисс или уступки одной из сторон. Этот подход может быть полезен в ситуациях, где нет явного победителя, но он также может привести к тому, что ни одна сторона полностью не удовлетворена результатом.

3. Принуждение

Принуждение подразумевает навязывание своей точки зрения другой стороне, используя власть или авторитет. Этот метод может быстро разрешить конфликт, но вызывает недовольство и сопротивление проигравшей стороны, что может негативно сказаться на морали и продуктивности команды.

4. Компромисс

Компромисс представляет собой взаимные уступки обеих сторон, чтобы найти решение, которое устраивает всех. Этот подход позволяет сохранить хорошие отношения между участниками конфликта, но может привести к неполному удовлетворению интересов каждой из сторон.

5. Сотрудничество (интеграция)

Сотрудничество — это наиболее конструктивная стратегия, которая направлена на поиск решения, удовлетворяющего все заинтересованные стороны. Она требует открытого диалога, анализа проблемы и совместного поиска оптимального выхода. Сотрудничество способствует укреплению доверия и улучшает взаимоотношения в команде, однако требует значительных временных затрат и усилий.

6. Использование посредничества

Когда конфликт выходит за рамки простого спора и угрожает стабильности организации, полезно обратиться к услугам медиатора — независимого лица, которое поможет сторонам прийти к соглашению. Медиатор не принимает чью-то сторону, а лишь помогает участникам конфликта выразить свои чувства и найти общее решение.

7. Тренинги и обучение

Регулярные тренинги по управлению конфликтами и развитию коммуникативных навыков могут существенно улучшить способность сотрудников справляться с возникающими трудностями. Обученные сотрудники лучше понимают природу конфликтов, умеют распознавать их ранние признаки и обладают инструментами для их разрешения.

8. Создание поддерживающей среды

Формирование корпоративной культуры, поощряющей открытое обсуждение проблем и уважение к различным точкам зрения, способствует снижению числа конфликтов и облегчает их разрешение. Руководители должны демонстрировать пример конструктивного поведения и поддерживать атмосферу доверия и сотрудничества.

9. Анализ и мониторинг

После урегулирования конфликта важно провести анализ произошедшего, чтобы извлечь уроки и предотвратить повторение подобных ситуаций в будущем. Мониторинг состояния межличностных и групповых отношений также помогает своевременно выявлять потенциальные источники напряжения.

*Заключение*

Управление конфликтами в организациях — это сложный процесс, который требует внимания, профессионализма и гибкости. Правильный выбор стратегии и своевременное вмешательство могут превратить конфликт из источника стресса и разрушения в возможность для роста и развития. Грамотное управление конфликтами способствует укреплению командного духа, улучшению коммуникаций и повышению общей эффективности работы. Руководителям и сотрудникам важно помнить, что конфликт — это не всегда негативное явление, и его можно использовать как инструмент для позитивных изменений и прогресса.