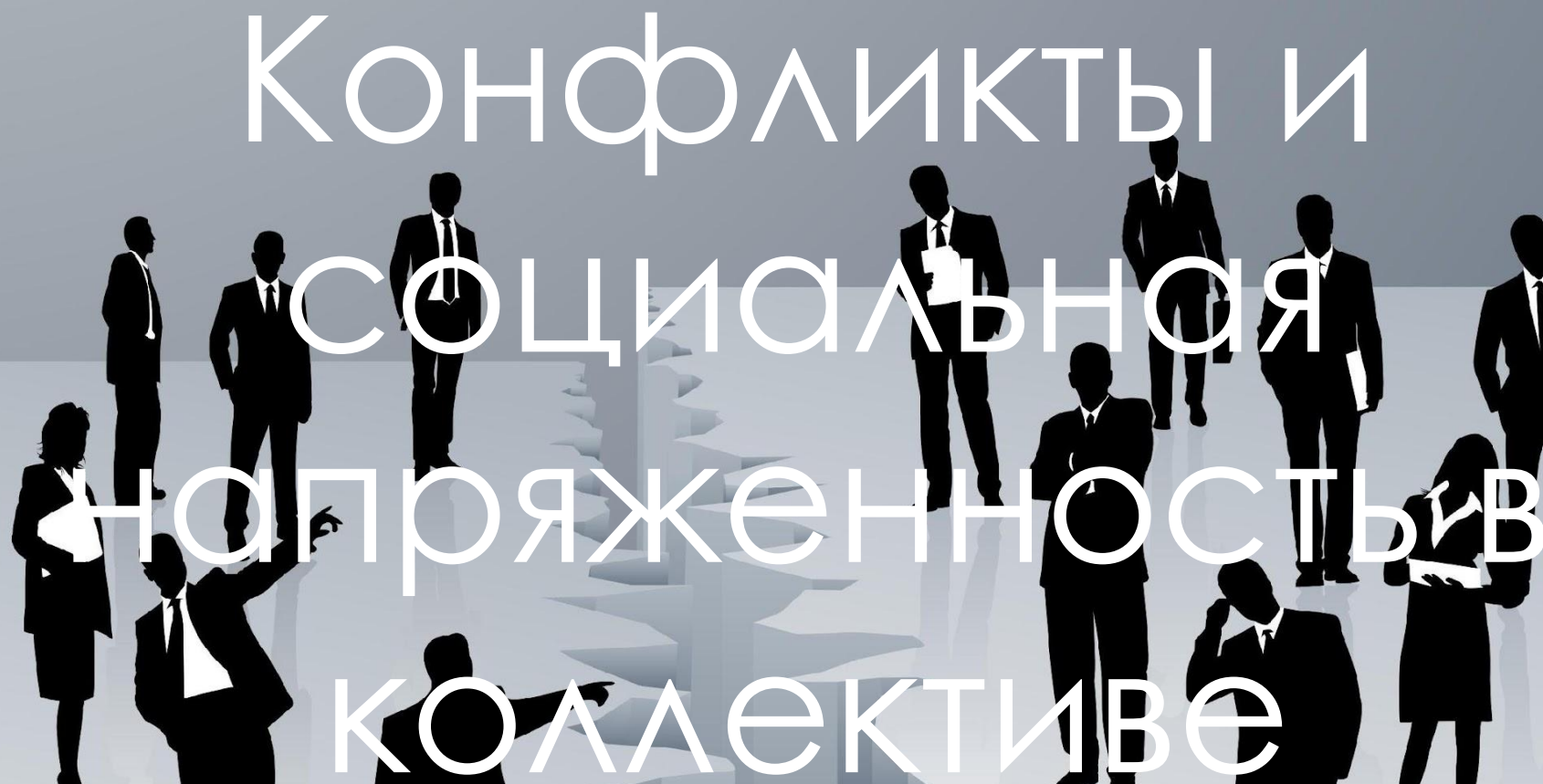


# Конфликты и социальная напряженность в коллективе

The background features a 3D-rendered scene with a central staircase. Several black silhouettes of business professionals in suits and dresses are scattered around the staircase, some standing on the steps and others on the floor. The scene is set against a light gray background with a dark teal border at the top and bottom.

ВЫПОЛНИЛ: СТ. ГР. СЖДП-216 КУНАКБАЕВ В.Р

# Понятия

- ▶ «Конфликт - это открытое столкновение между членами коллектива, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.п.)».
- ▶ Понятие "социальная напряженность" является ключевым в конфликтологии. Под напряженностью обычно подразумевается беспокойная ситуация, готовая разразиться чем-то неприятным. Напряженность человек ощущает на различных социальных уровнях: в семье, в транспорте, в бытовых ситуациях, на работе и т. п.



- ▶ Современная точка зрения заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но даже могут быть желательны.
- ▶ Во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает озвучить большое число альтернатив или проблем. Это делает процесс принятия решения группой более эффективным, дает людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить свои личные потребности в уважении к себе, что также может привести к более эффективному выполнению планов.

▶ Цель - на основе исследований конфликтов в сфере управления на предприятиях России дать рекомендации по их урегулированию.

▶ Задачи:

Рассмотреть природу, сущность и структуру конфликтов;

Показать методику урегулирования конфликтов, методы диагностики и профилактики;

Исследовать конфликты на предприятиях России, показать общие принципы, правила, рекомендации, используемые при управлении конфликтами.

Объект исследования - конфликты, возникающие в сфере труда и методы их решения.

Предмет исследования - конфликты в сфере управления в современных условиях.

Теоретико-методологической основой в курсовой работе послужили структурный, системный и аналитический подходы.



# Типы конфликтов



# Типы конфликтов

- ▶ Внутриличностный конфликт – это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов)
- ▶ Межличностный конфликт - взаимные враждебные осознанные действия между партнерами по общению или взаимодействию.
- ▶ Конфликт между личностью и группой — это противоречие, возникшее между индивидуумом и социальной группой.
- ▶ Межгрупповой конфликт – конфликт, в котором противоборствующими сторонами выступают группы с несовместимыми целями. Фактически, межгрупповые конфликты могут возникать везде, где имеют место межгрупповые взаимодействия.

# Основные функции конфликтов

Позитивные	Негативные
разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
получение новой информации об оппоненте	снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом	представление о побежденных группах, как о врагах
стимулирование к изменениям и развитию	чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
снятие синдрома покорности у подчиненных	после завершения конфликта - уменьшение степени сотрудничества
диагностика возможностей оппонентов	сложное восстановление деловых отношений

# Причины возникновения конфликтов в сфере труда

Распределение ресурсов

Взаимозависимость задач

Различия в целях

Неудовлетворительные коммуникации

Незнание работодателем норм действующего трудового законодательства

Снижение трудовых и социальных гарантий работающих

Бездействие администрации в улучшении условий труда



# Методы разрешения трудовых конфликтов

- ▶ Разрешение - заключительная стадия конфликтного процесса. Оно осуществляется либо через изменение объективной ситуации, либо ценой психологической перестройки субъективного образа ситуации, который сложился у враждующих сторон. В обоих случаях возможно двоякое разрешение социального конфликта - полное и частичное. Полное разрешение означает прекращение конфликта на уровне внешнего и внутриличностного противоборства, когда «образ противника» трансформируется в «образ партнера», а установка на борьбу сменяется ориентацией на сотрудничество. При частичном рассасывании коллизии исчезает только открытое конфликтное поведение, но сохраняется внутреннее побуждение к продолжению антагонизма, сдерживаемое волей, разумными аргументами, либо опасениями санкций третьей стороны.

- ▶ Примером полного разрешения трудового конфликта служит дистанцирование «противников», работавших в одном коллективе, путем перевода одного из них в другой. При ограниченных ресурсах - как объекта противоборства - к полному решению приводит нахождение дополнительных средств (финансовых, организационных, информационных), снижающих социальную неудовлетворенность. Частичное снятие остроты осуществляется при помощи наложения административных санкций на одну или обе стороны конфликта. Однако должного эффекта подобный тип властного воздействия не дает.

# Социальная напряженность

- ▶ Она свойственно конфликту и сопровождает его.
- ▶ Умение снизить социальную напряженность и создать хорошее настроение в коллективе – одна из насущных задач управленческой системы, так как это равносильно умножению производительной силы труда. Настроение людей зависит от самих членов команды, их отношения друг к другу. В коллективе с нормальным морально-психологическим климатом все его участники, как правило, отличаются доброжелательным, товарищеским отношением к новому человеку.

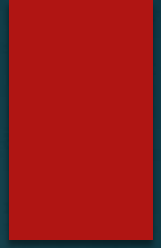


# Признаки низкой социальной напряженности в коллективе


- ▶ Высокая требовательность и доверие членов команды друг к другу;
- ▶ Доброжелательная и деловая критика;
- ▶ Свободное выражение собственного мнения членами коллектива при обсуждении всех вопросов групповой жизни;
- ▶ Достаточная информированность участников о задачах компании и состоянии дел при их выполнении;
- ▶ Удовлетворенность принадлежностью к коллективу и преданность ему;
- ▶ Высокая степень эмоциональной включенности, взаимопомощи и взаимной поддержки (участники команды знают, что получат помощь от любого другого, потому что сами всегда оказывают ее, когда это необходимо);
- ▶ Принятие на себя ответственности за состояние дел в группе каждым из ее членов.



# Основные стратегии управления социальной напряженностью в коллективе



- ▶ При комплектовании рабочего коллектива необходимо учитывать психологическую совместимость сотрудников. В зависимости от целей надо сочетать разные типы поведения людей. Очень во многих ситуациях группа с представителями одного характера окажется мало работоспособной, например, если соберутся только сотрудники, ждущие указаний и не умеющие проявлять инициативу или только любители командовать;
- ▶ Оптимальный подбор, расстановка, обучение и периодические аттестации руководящих кадров;
- ▶ Приемлемое ограничение числа сотрудников, подчиненных одному руководителю (5-7 человек);

- 
- ▶ Отсутствие лишних работников и вакансий. Как недостаток, так и избыток членов коллектива ведут к его неустойчивости. Появляется почва для возникновения напряженности и конфликтов в связи с желанием нескольких кандидатов занять должность и получить продвижение по службе или из-за возникающей неравномерности трудовой нагрузки при наличии «лишних рук»;
  - ▶ Опора в работе на наиболее авторитетных, активных членов коллектива (неформальных лидеров), пользующихся доверием персонала;
  - ▶ Управление процессом формирования содержательных психологических компонентов климата (норм, ожиданий, ценностей, установок, группового мнения и настроения);
  - ▶ Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов;

- ▶ В завершение выше перечисленного можно добавить, что умелое поведение и, как следствие, разрешение конфликта может быть получено при учете менеджером личностных качеств каждого члена коллектива, его темперамента, характера, интересов.

