

КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ.

**Конфликты в
организациях – противоречия,
возникающие в трудовых
отношениях и условиях,
связанных с их обеспечением.**

- Виды конфликтов
- Причины возникновения конфликтов
- Противоречия конфликтов

Виды конфликтов в зависимости от:

1. Способа решений
2. Природы возникновения
3. Направленности воздействия
4. Степени выраженности
5. Количества участников

[назад](#)

- **Антагонистические конфликты** - представляют способы разрешения противоречия в виде разрушения структур всех конфликтующих сторон или отказа всех сторон, кроме одной, от участия в конфликте.
- **Компромиссные конфликты** - допускают несколько вариантов их разрешения за счет взаимного изменения целей участников конфликта, сроков, условий взаимодействия.

- ▣ **Социальные конфликты** - усиление противоположных тенденций и интересов социальных общностей, коллективов, индивидов.
- ▣ **Организационные конфликты** – следствие организационного регламентирования деятельности личности: применения должностных инструкций, внедрения формальных структур управления организацией и др.
- ▣ **Эмоциональные, или личностные, конфликты** - неудовлетворение интересов отдельной личности сразу же приводит к ее столкновению с окружающими.

- ▣ **Вертикальные** - предполагают распределение власти по вертикали сверху вниз, что и определяет разные стартовые условия у участников конфликта.
- ▣ **Горизонтальные** - взаимодействие равных по объему располагаемой власти или иерархическому уровню субъектов.

[Назад](#)

- **Открытые конфликты** - явно выраженные столкновения оппонентов: ссоры, споры, военные столкновения.
- **Скрытые конфликты** - отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

Внутриличностный конфликт.

Этот вид конфликта возникает как следствие разных условий:

- а) человек, стремящийся к разным целям, должен выбрать вариант поведения, ощущая при этом внутренний разлад, который влияет на его поведение;
- б) ролевой конфликт возникает тогда, когда к работнику администрация предъявляет разные требования;
- в) конфликт может возникнуть и тогда, когда требования по службе противоречат взглядам, ценностям человека.

Межличностные конфликты (противоречия).

Это такой вид конфликта, который, возможно, оказывает самое сильное влияние на производственный процесс. Типичные виды таких конфликтов:

1) конфликт между работодателем и наемным работником;

2) конфликт между руководителями структурных подразделений за усиление роли своего отдела, за ресурсы организации, за определение производственной, маркетинговой политики организации и т.д.;

3) конфликт, в основе которого лежат симпатии и антипатии между администратором и работником;

4) конфликты из-за получения более выгодной работы;

5) конфликт из-за влияния в организации, фактически

Конфликты между личностью и группой в организации.

Если человек строит свое поведение на основе норм, отличных от норм группы, то в его отношениях с группой возникает конфликт. Это может быть:

1. Конфликт работника с группой, в которой он работает. Отдел персонала должен четко представлять, какие это отношения.
2. Конфликт группы со своим формальным руководителем. Если этими отношениями никто не управляет, они складываются стихийно.

Межгрупповой конфликт.

Любая организация состоит из разных групп: формальных и неформальных. Между группами существуют противоречия, нередко проявляющиеся в форме конфликтов.

Наиболее значимые конфликты могут возникнуть:

- а) между профсоюзом и администрацией;
- б) между линейным и штабным персоналом

1. Информационные (ИНФОРМ):

- И - Искажения (слухи).
- Н - Невольная дезинформация.
- Ф - Факты (неполные, неточные, посторонние, умышленное сокрытие).
- О - Обнародование (нежелательное).
- Р - Репрезентативность (ненадежность экспертов, свидетелей, отсутствие кредита доверия к информации).
- М - Многозначность смыслов.

Структурные (СТРУКТУРА):

- ▣ С - Статус (столкновение на почве статусных различий или притязаний).
- ▣ Т - Традиции (столкновение традиционных привычек, ценностей, взглядов).
- ▣ Р - Ресурсы (столкновения на почве распределения ресурсов).
- ▣ У - Услуги и товары (столкновения по поводу качеств или цены покупки).
- ▣ К - Контракты (столкновения по поводу контрактов, договоров, соглашений о покупке, меморандумов о взаимопонимании и обещаний).
- ▣ Т - Техника и эффективность ее использования (столкновения по этому поводу).
- ▣ У - Уважение к старшим и другие социальные нормы.
- ▣ Р - Религия и ритуалы (столкновения на почве нарушения или пренебрежения к религиозным нормам или ритуалам).
- ▣ А - Авторитет людей (столкновения на почве пренебрежения к авторитетам)

3. Ценностные (ЦЭННОСТИ):

- ▣ Ц - Ценности (столкновение ценностей).
- ▣ Э - Этика (нарушение этических норм).
- ▣ Н - Нужды (ущемление чьих-то нужд).
- ▣ Н - Нормы (нарушение принятых профессиональных или организационных норм).
- ▣ О - Опасения (наличие страхов и опасений, отсутствие доверия).
- ▣ С - Справедливость (ущемление справедливости).
- ▣ Т - Традиции (нарушение принятых традиционных правил, обычно не писанных).
- ▣ И - Идеология (нарушение идеологических ценностей).

4. Факторы отношений (БОСС):

- ▣ Б - Баланс силы в отношениях (нарушение баланса сил в отношениях).
- ▣ О - Ожидания сторон (несоответствие ожиданиям сторон).
- ▣ С - Совместимость (нарушение совместимости в отношениях).
- ▣ С - Стоимость вклада в отношения (Кто сколько вкладывает в создание отношений).

5. Поведенческие факторы (АБВГДЭ)

Конфликт вызывает поведение, если оно:

- ▣ А - Агрессивно.
- ▣ Б - Безответственно.
- ▣ В - Властно.
- ▣ Г - Глухое.
- ▣ Д - Демонстративное.
- ▣ Э - Эгоистично.

[назад](#)

1. Корпорация представляет объединение людей, а все люди, естественно, разные.

2. Ограниченность ресурсов.

3. Различие в целях людей, групп людей.

4. Разные представления о способах деятельности, средствах достижения целей корпорации

5. Взаимозависимость людей, связанных производственным процессом.

6. Разные ценностные ориентации людей, групп.

7. Разный жизненный опыт людей, разное отношение людей к другим людям, разные жизненные и профессиональные установки, разный возраст, разный уровень культуры и т.п.

8. Слабая организация информационного обеспечения.

9. Имущественное неравенство и неравенство получаемых почестей, вознаграждений.

10. Соперничество, конкуренция в корпорации.

11. Недоверие людей.

12. Равенство участников корпорации, равенство способностей, равенство надежд на достижение целей, на получение ограниченных благ.

13. Нормы, которые регулируют деятельность этой корпорации.

14. Напряженные отношения людей.

Таким образом, конфликты в организациях, это сложная, многоуровневая система, которая включает в себя несколько видов, различные причины и противоречия. При решении таких конфликтов необходимо точно знать все особенности этой системы.