



# **управление конфликтами в организации в условиях мирового финансового кризиса**

Подготовила: Сенькевич Е.В.

АУ – 05/41

- Противоречия и конфликты - неизменные спутники делового взаимодействия. Поэтому умение предвидеть, профилактировать и управлять конфликтами является важным профессиональным качеством менеджера. Исследования показывают, что современные менеджеры тратят до четверти своего рабочего времени на урегулирование разного рода конфликтов. А между тем, существуют приемы и техники в области управления конфликтами, позволяющие осуществлять профилактику конфликтов и эффективно разрешать возникшие конфликты.

# Мотивация персонала. Форум

- Кризисная ситуация грозит компании не только финансовыми проблемами и утратой своих позиций на рынке, но и потерей квалифицированных кадров, без которых преодолеть кризис невозможно. Удержание ключевых сотрудников — одна из основных задач менеджмента на этапе кризиса, и достигнуть этой цели можно, если своевременно информировать персонал и реализовать адекватную систему мотивации.



На форуме обсуждаются такие темы как:

- как в текущих условиях;  
взаимодействовать с персоналом;
- какие сложности возникают;
- как мотивировать персонал в условиях кризиса;
- как выработать лояльность в компании;
- Как снизить напряжённость среди персонала, облегчить нарастающие конфликты;
- и т. д.

- Если компания вошла в кризис не слишком удачно, сейчас такое время, когда необходимо, если не добиваться каких-то хороших показателей, то хотя бы не упасть ниже той отметки, откуда возврата нет, а, значит, от этих задач и отталкивается работа с персоналом. «В такой ситуации лучшая политика — политика честности в работе с персоналом».
- Действительно, с точки зрения управления персоналом кризисная ситуация опасна тем, что сотрудники теряют уверенность в своем будущем. Из-за отсутствия достоверной информации о реальной ситуации на предприятии и перспективах ее развития персонал оказывается вовлечен в обсуждение слухов и разнообразных интерпретаций происходящего, что отражается на его работе. Кроме того, многие сотрудники увольняются или собираются это сделать.
- Честная, без прикрас, информация о текущей ситуации в компании и планах выхода из кризиса, распространяемая среди персонала, может повысить степень лояльности работников и способствовать росту производительности труда.

- Осведомленность работников о делах компании и осознание своей роли в ней способствуют росту доверия к руководству и, следовательно, большей поддержке антикризисных мер. Напротив, утаивание информации ведет к появлению слухов и дестабилизирует работу в коллективе, приводя к появлению множественных конфликтных ситуаций, текучести кадров, увольнению квалифицированных рабочих и т. д. Сотрудникам необходимо предоставить информацию о том, в какой ситуации находится компания, какие действия запланированы менеджментом для выхода из кризиса, какие цели и задачи поставлены перед ними самими.

- В момент кризиса самым важным показателем для него является заработная плата. Деньги все еще являются наиболее мотивируемым фактором для специалиста. Хотя по сравнению с 2006 годом, их значение снизилось. Вернулась значимость репутации компании. Сотрудники стали более пристально следить за новостными сводками. И на вопрос о том, «что вас больше всего может демотивировать в компании», все-таки многие ответили «неэтичное поведение коллег или руководителя», т.е. конфликты внутри организации. И на втором месте оказалась низкая оценка результатов труда.
- В условиях кризиса, произошел ряд изменений и в ожиданиях зарплаты. Если раньше для работника было интересно получить предложение об увеличении зарплаты на 30-40%, 40-50 или даже 100%, то сейчас свои ожидания сотрудники снижают вплоть до 10-20 или 20-30%.

# Тренинг "Управление конфликтами в организации"

- Семинар-тренинг по развитию умений и навыков профилактики и управления конфликтами в организации.
- Семинар построен в форме активного взаимодействия. Анализируя конкретные ситуации, выполняя упражнения, участвуя в играх, менеджеры получают не только знания, но и осваивают практические приемы работы с конфликтами.
- Методы проведения:
- Групповая дискуссия, ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, выполнение тестов, упражнений, заданий.





- **Цели и результаты:**

- Развитие управленческой компетентности менеджеров
- Развитие коммуникативной компетентности менеджеров
- Улучшение качества общения с внешними и внутренними клиентами
- Овладение технологией профилактики конфликтов
- Развитие навыков управления конфликтом
- Улучшение микроклимата в коллективе

- **По окончании семинара-тренинга участники будут уметь:**

- Ориентироваться в причинах конфликтов
- Выделять предмет и объект конфликта
- Выбирать оптимальную стратегию поведения в конфликте
- Работать с искажениями восприятия в конфликте
- Вычислять цену конфликта и цену выхода из конфликта
- Формализовать конфликт
- Применять технологию предупреждения конфликтов
- Профилактировать стресс в конфликтной ситуации

# Тимбилдинг (team building) - мероприятия по сплочению коллектива

- В последнее время все большее число руководителей приходит к выводу о пользе корпоративных мероприятий, нацеленных на сплочение коллектива. Положительный эффект, который приносит тимбилдинг, заметно сказывается на последующей деятельности компании. Это и способность сотрудников совместно решать сложные нестандартные задачи в сжатые сроки, и повышение мотивации персонала в достижении корпоративных целей, и, наконец, просто сплочение коллектива и создание благоприятно климата в компании.
- Для мероприятий тимбилдинга характерна форма ролевых и активных игр, в которых каждый сотрудник имеет свою конкретную задачу. Однако большее значение имеет именно командная работа, основанная на взаимопомощи и поддержке. Во время таких игр раскрывается личный потенциал каждого сотрудника, а также нарабатываются навыки совместного принятия решений.

# Источники информации

- [hr-anticrisis.ru](http://hr-anticrisis.ru);
- [hr-vneshtata.ru](http://hr-vneshtata.ru);
- [ancor.ru](http://ancor.ru);
- [red-sun.ru](http://red-sun.ru).