КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Конфликт как социальное явление впервые был сформулирован в работе Адама Смита “Исследования о природе и причинах богатства народов” (1776 г). Это деление и является движущей силой развития общества, выполняющей полезные функции.

ВЫДЕЛЯЮТ СЛЕДУЮЩИЕ ОСНОВНЫЕ ТИПЫ КОНФЛИКТОВ, НАРУШАЮЩИХ УСПЕШНОЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СВЯЗИ:

1) конфликты, представляющие собой реакцию на препятствия достижению основных целей трудовой деятельности (например, трудности выполнения данного делового задания, неправильное решение какой-либо производственной проблемы и т.д.);

2) конфликты, возникающие как реакция на препятствия достижению личных целей работников в рамках их совместной трудовой деятельности (например, конфликт из-за распределения деловых заданий, считающихся "выгодными" или "невыгодными" недовольство предложенным графиком отпусков и т.д.);

3) конфликты, вытекающие из восприятия поведения членов коллектива как несоответствующего принятым социальным нормам совместной трудовой деятельности (например, конфликт в следствие нарушения трудовой дисциплины кем-либо из членов передовой бригады с общим высоким уровнем отношения к труду);

4) сугубо личные конфликты между работникам, обусловленные несовместимостью индивидуальных психологических характеристик - резкими различиями потребностей, интересов, ценностных ориентаций, уровня культуры в целом.

ТИПОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

(ПО ХАРАКТЕРУ СУБЪЕКТОВ)

Внутриличностный конфликт: возникает в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями, а также может являться ответом на рабочую перегрузку или недогрузку. Связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

Межличностный конфликт: проявляется как столкновение личностей.
Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

Конфликт между личностью и группой: возникает если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности. Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.

Межгрупповой конфликт: возникает, когда в организациях начинается конфликт между формальными и неформальными группами, между профсоюзом и администрацией, а также если из-за различия целей начинают конфликтовать друг с другом функциональные группы внутри организации.

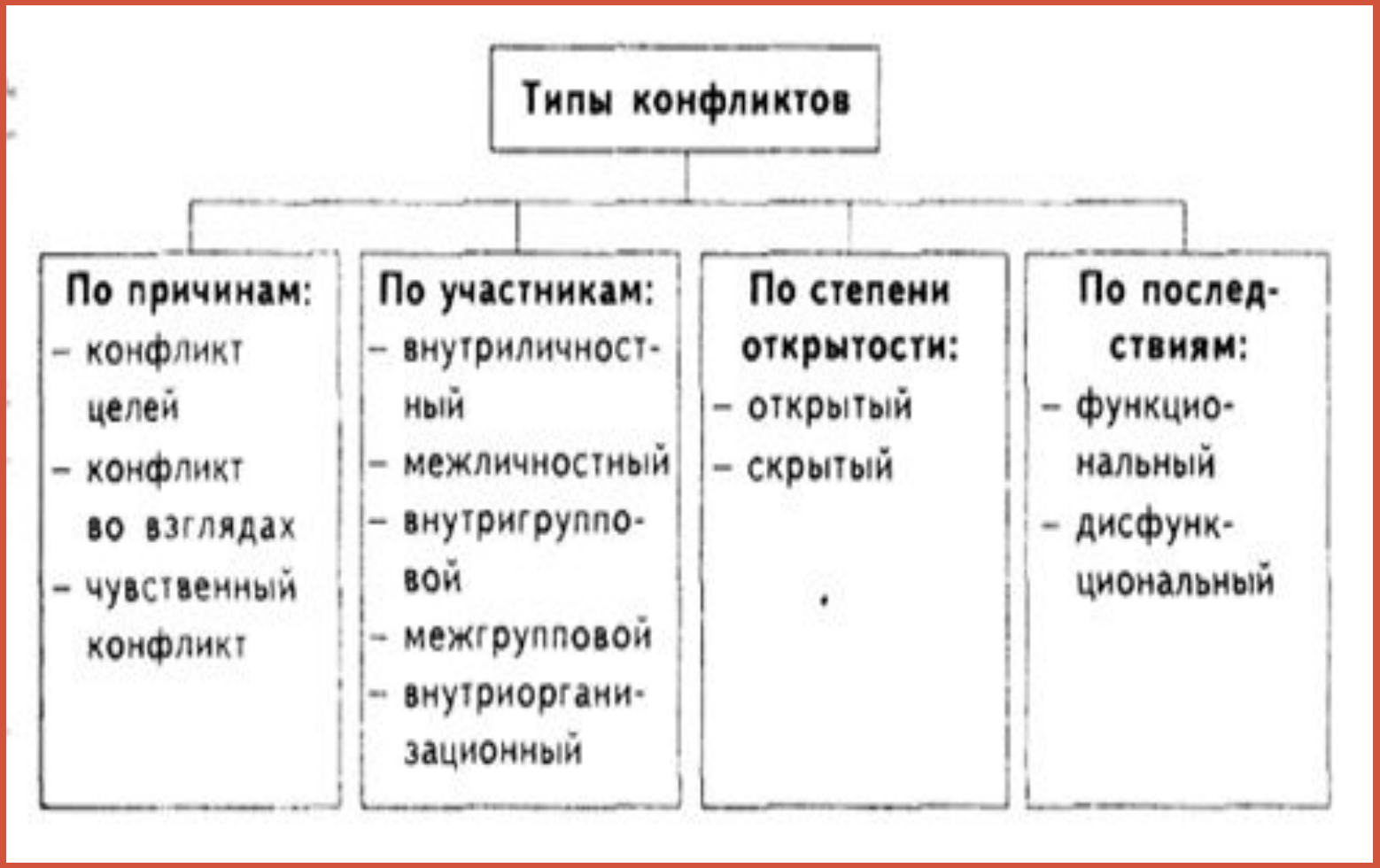
ВИДЫ

Горизонтальные

Вертикальные

Позиционные

Типы конфликтов



Основные причины конфликтов

КАЖДЫЙ КОНФЛИКТ ИМЕЕТ СВОЮ ПРИЧИНУ ВОЗНИКНОВЕНИЯ. ОБЪЕКТИВНЫМИ ПРИЧИНАМИ КОНФЛИКТОВ МОГУТ ВЫСТУПАТЬ:

1. Управленческие факторы:

- несовершенство организационной структуры предприятия;

- нечеткое распределение прав и обязанностей между работниками;

- несоразмерность прав и ответственности за результаты деятельности;

- противоречия между функциональными обязанностями, закрепленными в должностных инструкциях, и требованиями к работнику.

СУБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ СВЯЗАНЫ С ЛИЧНОСТЬЮ, КАК САМОГО РУКОВОДИТЕЛЯ, ТАК И РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ. ОШИБОЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ, ВЕДУЩИЕ К КОНФЛИКТАМ, МОЖНО СГРУППИРОВАТЬ В ТРИ НАПРАВЛЕНИЯ:

1) нарушения служебной этики;

2) нарушения трудового законодательства;

3) несправедливая оценка подчиненных и результатов их труда.

СТАДИИ КОНФЛИКАТА

Пути преодоления конфликтов

1. Налаживание контакта между коллективом и руководством. Стремление руководство к диалогу со своими подчинёнными. Руководство должно добиться доверия трудового коллектива

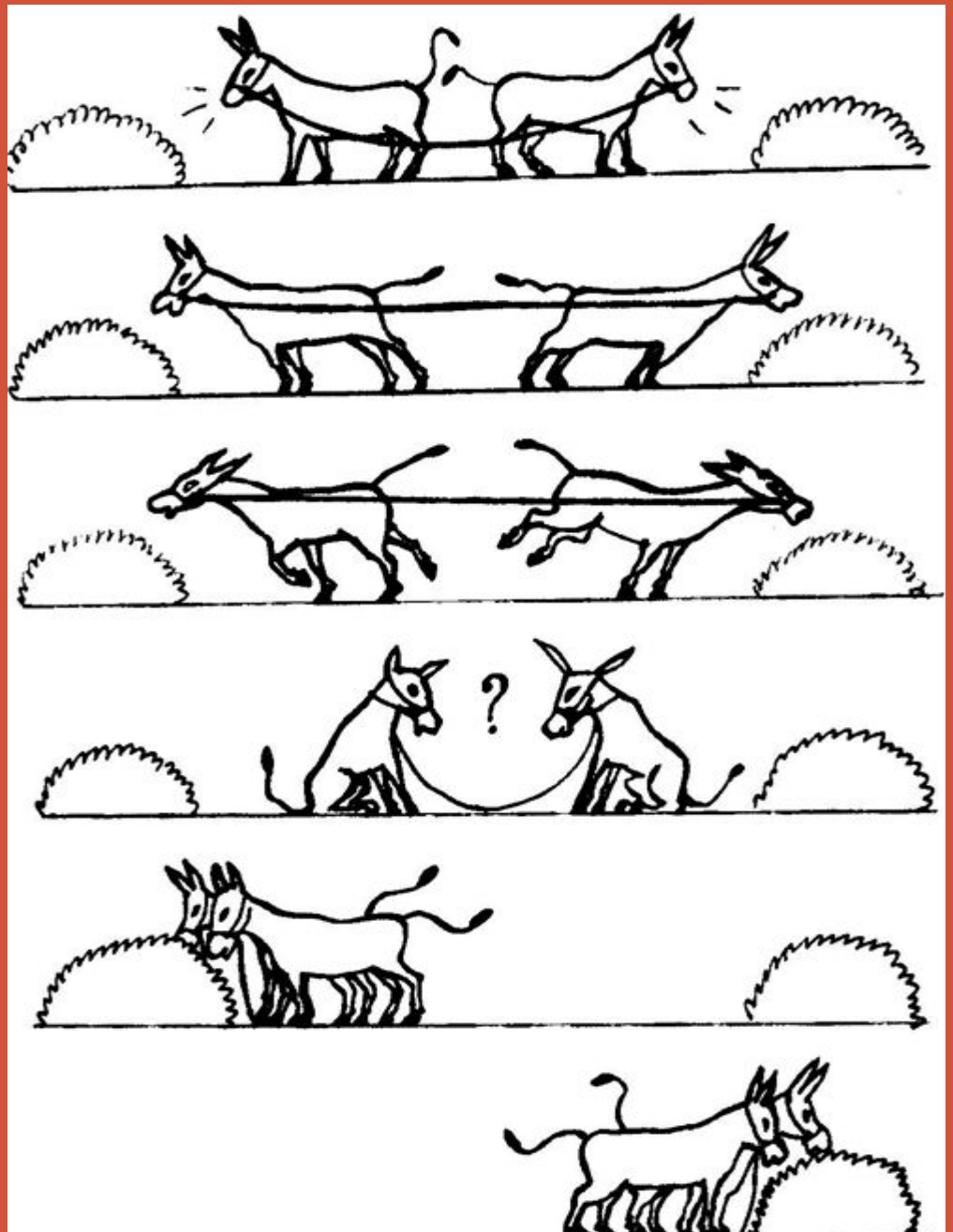
2. Руководство должно разработать усовершенствованную систему организации труда.
3. Для того чтобы, не было опозданий на работу и прочих нарушений трудовой дисциплины, есть смысл ввести положение о штрафах и наказаниях за нарушение трудовой дисциплины.
4. Должна быть усовершенствована система подбора персонала. Самый оптимальный вариант- ввести должность менеджера по подбору персонала. Разработать ряд тестов, на психологический тип человека и на его профессиональные навыки.

5. Необходимо выделить средства и организовать рабочие места сотрудников, обеспечить их необходимой техникой. Если же компания не готова выделять средства для организации новых рабочих мест, то можно создать своего рода график работы за компьютерами. Например, расписать по дням недели часы пользования компьютерами среди сотрудников. Незанятых сотрудников отпускать раньше домой, чтобы все не толпились в маленьком помещении, и не возникало нервозной остановки.
6. Должна быть организована система мониторинга рынка, на котором работает компания. Или же принят специальный человек, который будет отслеживать изменения на этом рынке. Это позволит предотвратить внезапные изменения, связанные с экономическими потрясениями.

7. Несомненно, что должна быть пересмотрена существующая система оплата труда.
8. Повышать уровень мотивации персонала, путём разработки системы премий и поощрений, а также предоставлением работника возможности продвижения по карьерной лестнице и повышения профессиональных навыков.
9. Обязательным мероприятием является поднятие корпоративного духа.

Для этого необходимо устраивать совместные мероприятия:

- тренинги;
- семинары;
- обучение персонала;
- спортивные мероприятия;
- выезды на природу и др.



Ваши вопросы?