

КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ НА ПРЕДПРИЯТИИ

© 2023 С. А. Халитова

аспирантка факультета педагогики и психологии

e-mail: sofia.halitova@yandex.ru

Курский государственный университет

Конфликт является частью социальной деятельности человека с того момента, как первые люди начали общаться между собой. Конфликты – это неотъемлемая составляющая человеческих взаимоотношений. Они явно или неявно присутствуют в каждом трудовом коллективе, там, где происходят столкновения интересов, взглядов, целей, идеалов, убеждений. В современном мире любой человек, в какой бы области он ни работал, имеет дело прежде всего с людьми. Любая организация является неким социумом, который объединен вполне конкретной общей целью. Социальные психологи в последнее время все больше внимания уделяют изучению проблемы конфликтов в организациях.

Ключевые слова: конфликт, социальная психология, коллектив, социально-психологический климат, управление конфликтами, конфликтологическая компетентность.

CONFLICT AS A SOCIO-PSYCHOLOGICAL PHENOMENON AT THE ENTERPRISE

© 2023 S. A. Khalitova

Postgraduate student of the Faculty of Pedagogy and Psychology

e-mail: sofia.halitova@yandex.ru

Kursk State University

Conflict is a part of human social activity from the moment when the first people began to communicate with each other. Conflicts are an integral part of human relationships. They are explicitly or implicitly present in every work collective, where there are conflicts of interests, views, goals, ideals, beliefs. In the modern world, any person, in whatever field he works, deals primarily with people. Any organization is a kind of society that is united by a very specific common goal. Social psychologists have recently been paying more and more attention to the study of the problem of conflicts in organizations.

Keywords: conflict, social psychology, collective, socio-psychological climate, conflict management, conflict management.

Рабочий коллектив организации представляет собой группу людей, объединенных общей целью, зависящей от основного направления деятельности. Но при этом каждый человек является индивидуальностью, со своими привычками, мировоззрением, отличительными чертами характера, желаниями и амбициями. Более того, зачастую коллектив состоит из людей разных возрастов, опыта, практических умений и навыков. Неудивительно, что в ходе совместной работы между коллегами возникают разногласия, противоречия, а также конфликты.

Исследование уровня конфликтности было проведено на примере ООО «Завод Гидропром». Изначально был проведен анализ должностной инструкции сотрудника отдела управления персоналом исследуемого предприятия, который позволил определить, что одним из основных положений работы данного отдела является поддержание благоприятного социально-психологического климата в коллективе. Отдельных документов, регламентирующих работу отдела управления персоналом в направлении совершенствования системы предотвращения конфликтов в коллективе и создании комфортного социально-психологического климата, не предусмотрено.

Потребность в создании системы предотвращения конфликтов в коллективе отделом управления персоналом ООО «Завод Гидропром» подтверждается результатами проведения мероприятий, направленных на выявление уровня конфликтности работников и удовлетворенности психологическим климатом.

Для достижения этой цели работникам предприятия было предложено пройти опрос по методике «Доминирующие стратегии конфликтного поведения (метафорический вариант)», по результатам которой каждому сотруднику присваивается одна из пяти наиболее выраженных стратегий поведения человека в конфликтной ситуации.

В исследовании приняли участие 60% персонала предприятия, что составляет 150 человек, это представители различных управленческих отделов, рабочие бригады. Ответственным за проведение методики является отдел управления персоналом ООО «Завод Гидропром».

По результатам данного исследования было выявлено, что на предприятии работают люди с разными стратегиями поведения в конфликтной ситуации. Так, 15% опрошенных используют силовую стратегию, для которой важны только цели; 17% сотрудников уклоняются от конфликта и уходят «под панцирь»; 21% людей жертвуют целями ради уважения в коллективе; 22% работников придерживаются стратегии компромисса. Большинство опрошенных, а именно 25%, применяют стратегию честной и открытой конфронтации, стремятся принять решение, приемлемое для всех участников конфликта. Также было выявлено, что наиболее часто встречаются конфликты между руководителем и подчинённым, между разными группами работников по трудовым вопросам.

По результатам исследования работы было установлено, что в случае столкновения противоборствующих сторон используется организационный метод управления конфликтом, заключающийся в воздействии управленческих органов на его полное погашение.

В случае возникновения противоречий между руководителем и подчинённым используется партнёрский тип разрешений конфликта. Существующих методов управления конфликтными ситуациями недостаточно для достижения эффективности деятельности организации и превращения деструктивного противоборства в функциональное. Для выявления удовлетворенности персонала состоянием социально-психологического климата в коллективе была разработана анкета, состоящая из ряда вопросов, касающихся взаимоотношений между людьми (табл. 1).

По данным анкеты можно сделать вывод, что на большую часть вопросов работники ответили отрицательно, тем самым определяя состояние социально-психологического климата в коллективе как неудовлетворительное. Самой острой проблемой, по мнению опрошенных сотрудников, является неспособность быстро разрешать конфликты и противоречия, возникшие в процессе взаимодействия.

Таблица 1

**Анкета удовлетворенности персонала состоянием социально-психологического
климата в коллективе**

Характеристики психологического климата	Да, %	Нет, %
Мои коллеги всегда готовы прийти мне на помощь	34,7	65,3
На предприятии принято уважительное общение	44,0	56,0
Руководитель и коллеги признают мои заслуги и достижения	58,0	42,0
Коллеги используют только конструктивную критику	48,7	51,3
Я чувствую себя членом коллектива	68,0	32,0
В коллективе преобладает бодрое, жизнерадостное настроение	60,7	39,3
Членам коллектива нравится вместе проводить время	36,0	64,0
Члены коллектива относятся уважительно к мнению друг друга	68,0	32,0
Коллектив активен и полон энергии	47,3	52,7
К новым членам коллектива относятся доброжелательно, помогают им освоиться	76,0	24,0
Члены коллектива бесконфликтно распределяют обязанности между собой	32,0	68,0
Члены коллектива быстро разрешают конфликты и противоречия, возникающие в процессе взаимодействия	24,0	76,0
Члены коллектива действуют слаженно и организованно в сложных ситуациях	30,0	70,0
Члены коллектива разных возрастов уважительно относятся друг к другу	59,3	40,7

ООО «Завод Гидропром» – одно из ведущих производственных предприятий города Курска; рукава высокого давления, выпускаемые им, широко применяются в различных областях промышленности. Изучаемое предприятие является известным на рынке, и его продукция пользуется спросом не только на территории России, но и в других странах. Но и такое предприятие имеет свои слабые стороны, а именно частые конфликты в коллективе и неэффективное управление ими. Необходимо разработать методику, предполагающую ряд мероприятий для совершенствования системы предотвращения конфликтов в коллективе (рис. 1).

Главную роль в предотвращении конфликтов в коллективе предприятия играет, как уже было сказано, отдел управления персоналом, так как он отвечает за формирование систем, структуру управления и за организацию труда. Поскольку на предприятии не существует отдельных направлений деятельности по предотвращению конфликтов в коллективе, существует необходимость создания системы предотвращения конфликтов в коллективе. Чем раньше начинать мероприятия по предотвращению напряженности и конфликтов в коллективе, тем лучше. Разрешить конфликты значительно труднее, чем предупредить их.

Система предотвращения конфликтов исследуемого предприятия представлена на рисунке 1.

Данная система представляет собой комплекс мероприятий, направленных на создание конфликтологической компетентности руководителей и работников и вследствие этого снижение вероятности появления конфликтных ситуаций. Значимость комплекса мероприятий, входящих в систему предотвращения конфликтов, заключается в такой организации жизнедеятельности коллектива, которая либо вообще исключает, либо сводит к полезному минимуму возможность возникновения конфликтов.



Рис. 1. Система предотвращения конфликтов в коллективе ООО «Завод Гидропром»

Для совершенствования существующих направлений деятельности по работе с конфликтами и созданию целостной системы по предотвращению конфликтов в коллективе необходимо внедрение ряда мероприятий, представленных в таблице 2.

Таблица 2

Мероприятия по предотвращению конфликтов
в коллективе ООО «Завод Гидропром»

Мероприятие	Характеристика	Последствия
Сотрудничество с психологическими центрами и отдельными психологами	Психологи будут заниматься диагностикой конфликтов, один раз в квартал проводить психологические тренинги среди сотрудников организации	Данное мероприятие способствует увеличению уровня сплочённости коллектива, повышению уверенности в себе, развитию умений и опыта в области межличностного общения
Тимбилдинг	Проведение сотрудниками отдела управления персоналом мероприятий для создания и повышения эффективности работы команды. Данный этап включает в себя проведение корпоративных мероприятий и игр	Последствиями такой процедуры являются: укрепление командного духа, снижение конфликтности, развитие доверия между сотрудниками, создание мотивации. Проведение корпоративных праздников способствует поддержанию организационной культуры компании, получению новой информации о сотрудниках, укреплению взаимоотношений между работниками

Беседа	Необходимо проводить беседы с сотрудниками предприятия по конфликтным ситуациям	Данное мероприятие способствует снижению вероятности возникновения конфликтов в коллективе
Обучение	Сотрудникам отдела управления персоналом рекомендуется посещать курсы повышения квалификации по тематикам, посвященным вопросам управления конфликтными ситуациями в трудовом коллективе	Приобретение новых знаний в области конфликт-менеджмента

Также к мероприятиям по предотвращению конфликтов в коллективе можно отнести проведение корпоративных программ обучения сотрудников, которые будут стимулировать их профессиональное развитие и рост профессиональной компетенции, в том числе в области конфликтологии.

К повышенной социально-психологической напряженности и конфликтности коллектива также приводит большое количество факторов стресса, окружающих каждого человека в современном мире. Поэтому следующим комплексом методов работы по предотвращению конфликтов будет социальная поддержка сотрудников, психологические тренинги и обучение методикам реагирования на стресс [1].

Ответственным за проведение тренингов, способствующих предотвращению конфликтов в коллективе, является начальник отдела управления персоналом. Проведение тренинга непосредственно осуществляется приглашенными психологами и специалистами психологических центров, с которыми предприятие сотрудничает.

Проведение различных тренингов способствует созданию и сплочению команды, объединенной единой целью и задачей, функцией, четко организованной и настроенной на достижение максимально эффективного результата [2, с. 43].

Значимая роль в предотвращении конфликтов отводится организации рабочего пространства, которая предусматривает создание специального пространства для снятия психологической разгрузки, для проведения психотерапевтических мероприятий. В такой комнате работник может привести в порядок свои мысли и чувства, успокоиться и настроиться на положительные эмоции. У людей должна быть возможность взять небольшой перерыв и уединиться.

К организации кабинета требуется подходить с учетом специфики деятельности предприятия (учитывать вероятные факторы утомления и раздражения). В комнате не должны ощущаться неблагоприятные факторы работы, а именно шум, вибрация и др. Комната оборудуется удобными креслами, в которых можно прилечь, магнитофоном (с набором кассет). В цветосветовом решении интерьера должны преобладать цвета, успокаивающие нервную систему.

Перед применением мер предотвращения конфликтов в коллективе необходимо уделить внимание пониманию конфликтов как конструктивных или деструктивных, зависимости от влияния их на социальную организацию в целом. В соответствии с этим следует рассматривать и профилактику конфликтов, так как после обнаружения конфликта в рамках организации руководитель (менеджер) может принять решение о стимулировании конфликта, если тот носит конструктивный, созидательный характер.

Так как, согласно результатам методики «Доминирующие стратегии конфликтного поведения (метафорический вариант)», в коллективе ООО «Завод Гидропром» лишь 25% сотрудников используют эффективную стратегию поведения в конфликтной ситуации – сотрудничество (сова), следует регулярно проводить конфликтологические лекции для обучения сотрудников более эффективным стратегиям поведения в конфликте и отслеживать результат тестированием персонала.

Такой подход будет способствовать развитию взаимного уважения, понимания, доверия и тем самым сделает отношения более прочными и стабильными [4, с. 33].

Методику управления конфликтными ситуациями необходимо освоить руководителю организации и управленцам структурных подразделений, сотрудникам отдела управления персоналом, в обязанности которых входят функции управления конфликтами. С методикой следует ознакомить всех работников организации посредством проведения тренингов и учебных занятий (курсов повышения квалификации) в рамках системы профессионального развития и обучения персонала организации [3, с. 122].

Актуальной является проблема формирования конфликтологической компетентности руководителей и работников предприятия – совокупности научных знаний о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умения оказать технологическое содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации.

Конфликтологическая компетентность работника включает в себя следующие составляющие:

- понимание сущности организационных и межличностных конфликтов;
- формирование функционального отношения к деструктивным столкновениям в организации;
- владение навыками управления конфликтами и навыками по их профилактике;
- умение определять конструктивную составляющую возникающих конфликтов в организации;
- способность предвидеть возможные дисфункциональные последствия организационных и межличностных конфликтов;
- наличие навыков и умений по профилактике синдрома профессионального выгорания работников.

Наиболее важным в процессе обучения менеджеров принципам и методам конфликт-менеджмента является формирование у них таких качеств, как гибкость мышления, системность, способность диагностировать и формулировать конфликтологические проблемы в коллективе. Очевидно, что методы формирования компетентности должны способствовать развитию у руководителя и работников общеуправленческих и специальных конфликтологических умений. Таким образом, алгоритм создания системы предотвращения конфликтов в коллективе можно представить в виде следующие схемы.

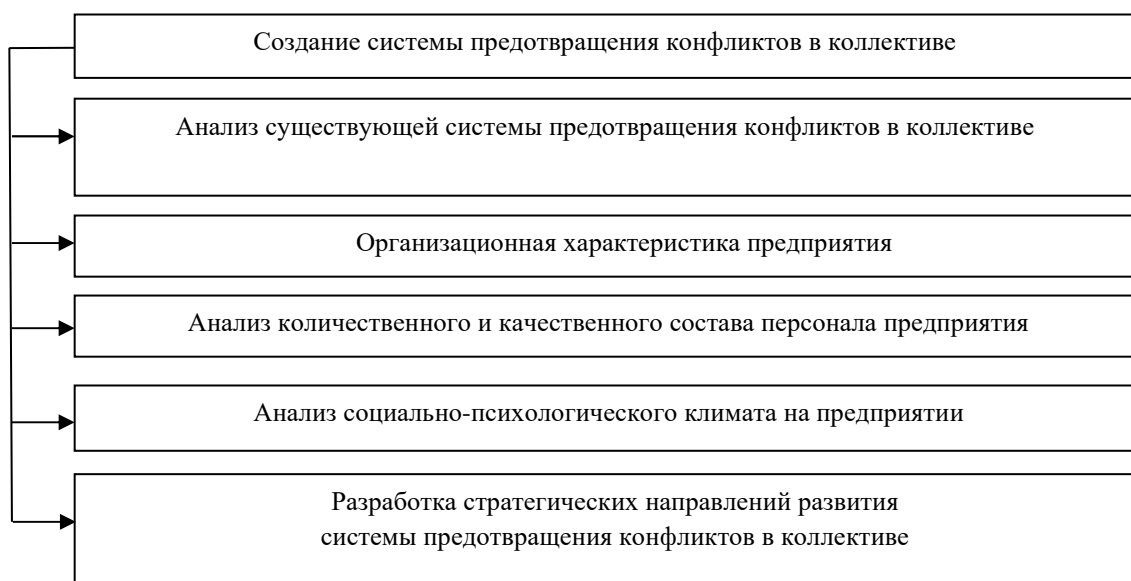


Рис. 2. Алгоритм создания системы предотвращения конфликтов в коллективе

Разработка направлений развития системы предотвращения конфликтов в коллективе окажет положительное воздействие на социально-психологический климат предприятия как преобладающий в коллективе относительно устойчивый психологический настрой его работников, проявляющийся в многообразных формах их деятельности [5, с. 314].

Таким образом, система предотвращения конфликтов в коллективе представляет собой совокупность мероприятий, которые направлены на создание конфликтологической компетентности у сотрудников предприятия. Внедрение данной системы предотвращения конфликтов в коллективе позволит снизить конфликтность работников, предотвратить появление негативного взаимодействия, улучшить социально-психологический климат на предприятии и тем самым повысить качество работы сотрудников, а также производительность труда и эффективность предприятия в целом.

Библиографический список

1. *Быкова, А. В.* Меры преодоления конфликтных ситуаций в коллективе / А. В. Быкова, В. М. Быков, И. А. Мандыч // Вестник Науки и Творчества. – 2016. – № 4 (4). – С. 29–31.
2. *Жабин, А. П.* Командообразование как способ деконфликтизации в трудовом коллективе / А. П. Жабин, Н. А. Филиппов // Интернет-журнал Наукоедение. – 2015. – Том 7. – № 5 (30). – С. 43.
3. *Калмыкова, О. Ю.* Управление конфликтами в организации и профилактика профессионального стресса работников / О. Ю. Калмыкова, Г. П. Гагаринская // Вестник Самарского государственного технического университета. Серия: Экономические науки. – 2013. – № 1 (7). – С. 120–130.
4. *Петроченкова, Д. А.* Технологии профилактики и предотвращения межличностных конфликтов в трудовых коллективах / Д. А. Петроченкова // Аспирант. – 2015. – № 4 (9). – С. 31–33.
5. *Чередниченко, И. П.* Психология управления / И. П. Чередниченко, Н. В. Тельных. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 608 с. (Серия «Учебники для высшей школы»).