

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ
НА ПРИМЕРЕ ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**
Improving the conflict prevention system on the example of a trade organization

Н. А. Алимарданова, преподаватель кафедры менеджмента и экономической теории

Н. Б. Фатеева, преподаватель кафедры менеджмента и экономической теории

Уральский государственный аграрный университет

(Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, 42)

Рецензент: А. В. Ручкин, доцент, кандидат социологических наук,
доцент кафедры менеджмента и экономической теории

Аннотация

В данной статье рассматриваются основные понятия, теория развития конфликтологии как науки, оцениваются виды конфликтов в торговых организациях, а также анализируется анкетирование сотрудников на выявление отношения к спорным ситуациям, так же предлагаются мероприятия по улучшению системы профилактики конфликтов.

Ключевые слова: конфликт, конфликтология, конфликтная ситуация, виды конфликтов, профилактика конфликта, меры по избежание конфликтов в организации.

Summary

This article discusses the basic concepts, the theory of the development of conflictology as a science, evaluates the types of conflicts in trade organizations, and analyzes employee questionnaires to identify attitudes to controversial situations, as well as suggests measures to improve the conflict prevention system.

Keywords: conflict, conflictology, conflict situation, types of conflicts, conflict prevention, measures to avoid conflicts in the organization.

Управление организацией через ее функционирование часто становится причиной разногласий, происходящих в коллективе, которые серьезно затрудняют работу в организации. В подобных обстоятельствах, умение эффективно управлять конфликтами является неотъемлемой частью профессиональных навыков и способностей руководителя.

Испокон веков люди во время взаимодействия друг с другом, так или иначе, конфликтуют, а затем пытаются прийти к согласию. В связи с тем, что происходит столкновения интересов, идей, целей между людьми возникают различные виды конфликтов: межличностные, семейные, социально-классовые и межгосударственные. В современном обществе конфликты являются неотъемлемой частью жизни. Они возникают везде: в семье, на работе, в обществе, в политике. В большинстве случаев конфликты приводят к отрицательным последствиям, таким как нарушение взаимоотношений, повреждение имиджа, снижение производительности труда, финансовые потери. Поэтому профилактика конфликтов является актуальной задачей в социуме [4].

Причиной конфликта является отсутствие согласия, взаимопонимания между несколькими людьми или группами людей в процессе решении задач, стоящих перед организацией в целом. Единственный способ восстановит взаимопонимание – разобраться в причине конфликта. Таким образом возникает ситуация, в которой задействован коллектив в целом и происходит ситуация которую невозможно урегулировать путем мирного общения и переговоров, поэтому

понимание основных причин конфликта и путей их предотвращения и является одной из существенных задач для руководителей организации в работе с людьми.

Конфликт в организации – это ситуация, когда возникает противоречие между двумя или более сторонами, которые имеют различные интересы, цели или взгляды, которые могут привести к дискомфорту и стрессу у работников организации, в результате которого может произойти снижение показателей работы у данных индивидов

Внутри организации могут возникать различные ситуации, которые вызывают конфликт. Они могут возникать как между сотрудниками, так и между отделами, а иногда даже между руководством и работниками.

Другими словами, конфликты возникают из-за противоречий между противоположными и несовместимыми сторонами. Возможны различные виды м противоречий такие как внутренние и внешними, главные и второстепенные, субъективные и объективные. Именно противоречия являются источником возникновения и развития конфликтов.

Не бывает конфликта без причины. Объект конфликта — это то, что говорит каждый участник спора, причина их спора, предмет их спора, получение которого одним участником лишает другую сторону возможности достижения своих целей [3].

Субъектом конфликта является та сторона, которая противостоит другой стороне и имеет свои интересы и позицию. В конфликте могут быть как индивидуальные лица, так и организации или группы людей, объединенные общими целями или противоречиями. Определение субъектов конфликта позволяет лучше понять его природу и динамику, а также разрабатывать стратегии решения конфликтных ситуаций. Иными словами, эти люди являются участниками конфликта, которые активно вступают в действия и оказывают воздействие на его ход в соответствии с их собственными взглядами и интересами, активно отстаивают свою точку зрения и стремятся достичь своих целей.

Интерес к конфликтам возник еще до появления теории управления как науки. В мифах и преданиях, идеях и высказываниях философов, историков, писателей прошлых веков содержатся многочисленные и порой довольно глубокие замечания о причинах всевозможных конфликтов и путях их преодоления [5].

Рассмотрим, какие виды конфликтов могут возникать в торговых организациях. В данных организациях в основном присутствует межличностный конфликт. В данном виде конфликта происходит разногласие между двумя людьми. Основной причиной межличностного конфликта является различие между людьми, то есть несогласованность интересов и целей людей, различия в манере поведения и жизненном опыте, а также личностные особенности участников конфликта.

Предупреждение конфликтов, как и любую систему, можно разделить на определенные этапы [2]:

Первым шагом к разрешению межличностного конфликта является выявление причин конфликта. Данный этап является самым важным и необходимым.

Совместно с руководителем отдела кадров сотрудникам было предложено заполнить анкеты, которые продемонстрируют поведение сотрудника в конфликтных ситуациях. За основу был взят тест из книги «Сборник психологических тестов» под редакцией Л. А. Богатовой, В. В. Герасимовой, Л. А. Кудряшова, И. А. Радчук. Поскольку анкетирование было добровольным и анонимным, в опросе приняли участие 252 человека из 480.

По результатам анализа анкет было выявлено следующие результаты: большая часть коллектива, а именно 168 человек (67%), получили от 20-28 баллов, это свидетельствует о том, что работники в целом достаточно уступчивы, то есть они не провоцируют возникновение

конфликтных ситуаций. Если же столкновение интересов все-таки произошло, они способны сместить локус внимания, разрядить обстановку. У 57 сотрудников (23%) по результатам теста получилось от 10-18 баллов. Это неплохой показатель, так как эти работники могут себя контролировать, начинают конфликтовать только в крайнем случае. Лишь 10% опрошенных (27 человек) отмечают у себя повышенный интерес к конфликтам. Для такого крупного предприятия процент небольшой, однако, он заслуживает внимания. Руководители должны приложить усилия для того, чтобы минимизировать данный показатель.

По данным исследования персонала, каждый четвертый работник считает рабочие конфликты обычным явлением. Последствия конфликтов разрушительны для любой компании: климат в коллективе становится некомфортным, повышается риск выгорания, мотивация и креативность сотрудников снижаются. О том, как предотвратить и нейтрализовать конфликты на раннем этапе, преодолеть кризисные ситуации и сделать атмосферу в компании комфортной.

Поскольку любой конфликт связан с различием в потребностях и интересах людей, как материальных, так и духовных, его профилактика должна начинаться с его основных, причин, вследствие которых возник конфликт. Таким образом под профилактикой конфликтов понимается совокупность методов управления организацией, которая уменьшает вероятность возникновения конфликтов.

Профилактика может быть направлена на предупреждение конфликтов, а также на создание условий для их решения без потерь для всех сторон. Ее реализация помогает улучшить качество жизни и создать благоприятные условия для развития общества [4].

Профилактике конфликта, как и его предотвращению в целом служат такие меры, как:

- создание благоприятной морально-психологической рабочей атмосферы в коллективе;
- выстраивание положительных отношений между сотрудниками организации и коллегами в работе;
- тщательный подбор и расстановка кадров с учётом их профессиональных и психологических качеств с целью избежания напряженности в коллективе;
- соответствующий ожиданиям работников уровень заработной платы, совершенствование оплаты труда работников и возможности карьерного и профессионального роста;
- повышение мотивации сотрудников трудовой деятельности и укрепление их уважения к работе;
- предоставление возможностей работникам для роста и личностного развития;
- информировать сотрудников организации о деятельности и результатах работы организации;
- стиль руководства и индивидуальные личностные и деловые качества руководителя;
- четкое распределение обязанностей, понимание своих индивидуальных целей и задач внутри команды и организации.

Для того чтобы ликвидировать конфликтные ситуации в организациях торговли необходимо:

1. Необходимо провести анализ факторов, которые приводят к возникновению конфликтов. Прежде всего, требуется улучшить систему общения между сотрудниками и администрацией, чтобы можно было получить информацию о проблеме непосредственно от источника.

2. Необходимо разработать предупредительные действия с целью предотвращения возникновения конфликтов и их последующего разрушительного воздействия. Возможные меры включают в себя организацию программ наставничества, проведение тренингов и поощрение открытой коммуникации.

3. Проводить обучение и обмен опытом. Обучать сотрудников различным методам разрешения возможных конфликтов и практическому использованию предупредительных мер.

4. Разработка и внедрение эффективных стратегий коммуникации, способствующих установлению понимания, сотрудничеству и уважению между участниками коммуникационного процесса. Создание позитивной атмосферы и открытого обмена информацией, что способствует решению конфликтов и препятствует возникновению недоразумений. Внедрение средств коммуникации, таких как совещания, видеоконференции, электронная почта и другие, для обеспечения эффективной и своевременной передачи информации. Развитие навыков активного слушания и умения выражать свои мысли четко и ясно. Обучение сотрудников навыкам эмпатии и умению адаптироваться к различным стилям коммуникации. Внедрение практик обратной связи, чтобы дать возможность участникам коммуникации высказаться и улучшить взаимодействие. конфликты, такие как: взаимное уважение, аккуратность, ясность, прозрачность и готовность к открытому обсуждению.

5. Улучшение коммуникационной культуры. Разработка и внедрение правил коммуникации, которые могут помочь решить многие конфликты, такие как: уважение, точность, четкость, прозрачность и открытость.

Конфликты остаются актуальным вопросом в современном обществе. Конфликты, возникающие на трудовом поле, могут иметь серьезные последствия для работников и работодателей, включая потерю дохода, снижение производительности и даже разрыв отношений между сторонами. Поэтому актуальность этого вопроса продолжает оставаться высокой, и дальнейшее совершенствование системы профилактики конфликтов, развитие правовых механизмов и социальных принципов, является важной задачей настоящего времени.

Библиографический список

1. *Алиева Р. Р., Булуева Ш. И., Магомедова П. К.* Конфликтология: учебное пособие. М.: Юрайт. 2019. 110 с.
2. *Бунтовская Л. Л.* Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2020. 144 с.
3. *Светлов В. А.* Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях: учебное пособие. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. 136 с.
4. *Анцупов А. Я., Шипилов А. И.* Конфликтология. Учебник. СПб.: Питер. 2019. – 23 с.
5. *Самыгин С. И., Коновалов В. Н.* Конфликтология в социальной работе: учебное пособие. М.: Дашков и Ко, 2019. 180 с.