

## Цораев Артур Изатбекович

Магистрант

**Направление:** Государственное и муниципальное управление

**Магистерская программа:** Государственное и муниципальное управление

### Социально-экономические методы диагностики и разрешения конфликтов

**Аннотация.** Рассматриваются понятие и типология конфликтов, методы диагностики и разрешения конфликта. Особое внимание уделено социально-экономическим методам разрешения конфликта в организации.

**Ключевые слова:** диагностика, конфликтология, конфликты, методы управления, теории конфликта

Конфликты – неотъемлемая часть жизни каждого человека и человеческого общества в целом. Огромный интерес к проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликтов проявляют сегодня психологи, социологи, политики, педагоги, руководители, административно-управленческий персонал, поскольку все эти специалисты связаны с проблемами взаимодействия людей.

Производственные конфликты – это специфическая форма выражения противоречий в производственных отношениях трудового коллектива. Производственные конфликты существуют на всех уровнях.

Если между членами коллектива установились отношения взаимопонимания, это способствует гармоничному функционированию группы. Но между ними могут возникать и противоречия, порождаемые личностными особенностями людей и оказывающие влияние на исполнение ими своих ролей.

Трудовые конфликты – это столкновение интересов и мнений, оценок между представителями различных групп по поводу трудовых отношений

(условий, содержания, организации труда и его оплаты). Трудовой конфликт в организации рассматривается как: прямой вызов внутреннему порядку и стабильности трудового коллектива, позволяющий выявить интересы, разногласия, взаимные претензии и проблемы; способ регулирования взаимоотношений, налаживания оптимального порядка в организации производства и трудовых отношениях. Сегодня основными причинами трудовых конфликтов являются: задержка выплаты заработной платы; отсутствие индексации заработной платы в связи с нарастающей инфляцией; неудовлетворенность размером оплаты труда; нарушения, связанные с реализацией трудового законодательства (нарушение принятых обязательств работником, нарушения законодательства о труде руководителем, нарушения коллективных договоров обеими сторонами); ухудшение охраны труда и рост производственного травматизма и др.

Диагностика конфликта включает: описание его видимых проявлений; определение уровня развития конфликта, выявление причин конфликта и его природы (объективной или субъективной), измерение интенсивности, определение сферы распространенности. Каждый из отмеченных элементов диагностики предполагает объективное понимание, оценку и учет основных переменных конфликта – содержания противоборства, состояния его участников, целей и тактики их действия, возможных последствий. Условиями, необходимыми для того или иного улаживания конфликта, являются: во-первых, осознание противоборствующими сторонами объективно существующих между ними противоречий и разногласий, расхождения интересов и несовпадения целей, т. е. представление о реальном источнике, непосредственных причинах конфликта и сопутствующих им мотивах; во-вторых, заинтересованность каждого из участников конфликта в том, чтобы на взаимоприемлемой основе преодолеть возникшее противостояние; в-третьих, отдельный или совместный поиск и использование доступных сторонам методов, правил и способов разрешения случившегося между ними конфликта, т. е. устранение его исходной причины [1, с. 113].

Существует достаточно много методов управления и предупреждения конфликтов. Методы управления конфликтом – это приемы и способы, позволяющие осуществлять контроль за его протеканием и целенаправленно влиять на его последствия.

Эти методы делятся на две группы: структурные и персональные методы [2, с. 253].

Структурные методы предполагают воздействие через организационные факторы и направлены на предотвращение формирования либо устранения конфликтной среды, на ослабление или ликвидацию источников конфликта, предотвращение его эскалации. К структурным методам относятся: 1. Четкое распределение и разъяснение прав и обязанностей, полномочий и ответственности. 2. Использование интеграционных и координационных институциональных (организационных) структур и механизмов. 3. Разработка и реализация общих комплексных целей. Общая цель организации объединяет всех работников, все структурные подразделения. 4. Интеграционно-ориентирующая структура санкций, вознаграждений и наказаний. Такая структура означает, что система вознаграждений и по возможности наказаний должна стимулировать вклад в достижение общеорганизационных целей. К данной группе относятся социально-экономические методы.

Вторую группу методов управления конфликтами составляют персональные методы. К ним относятся:

1. Использование власти, позитивных и негативных санкций, поощрения и наказания непосредственно в отношении участников конфликта.

2. Изменение конфликтной мотивации сотрудников с помощью влияния на их потребности и интересы административными мерами, например, повысить в должности работника, который заслуживает этого.

3. Убеждение участников конфликта. Оно включает педагогические и психологические меры типа разъяснительной и воспитательной работы, оказания психологической помощи.

4. Изменение состава участников конфликта и системы их взаимодействия путем перемещения людей внутри организации, увольнения или побуждения к добровольному уходу.

5. Вхождение руководителя в конфликт в качестве эксперта и (или) арбитра и поиск согласия с помощью переговоров и компромиссов. Этот метод нередко называют экспертным [3, с. 43].

Социально-экономические методы занимают особое место в практике разрешения конфликта. Предприятию необходимо больше внимания уделять информированности работников касательно того, какие преимущества, помимо заработной платы, они могут получать. Это можно сделать с помощью собраний, совещаний работников. Это должно порождать интерес к делам компании, интерес к информации, выходящий за пределы рабочего места, отсюда возникновение мышления и деятельности с позиции интересов предприятия [4, с. 28].

Очевидно, что оптимально мотивированный персонал есть важнейший фактор эффективности всего предприятия, и, наоборот, неудовлетворенные работники – причина его упадка и возникновения конфликтных ситуаций. Важнейшим механизмом мирного разрешения трудовых конфликтов являются коллективный договор, соглашения и контракты, содержащие права и обязанности договаривающихся сторон, в том числе и при возникновении конфликта. Сама цель коллективного договора, демократичность процедуры его принятия на общих собраниях коллективов позволяют заранее вскрывать причины возможных трудовых конфликтов, намечать меры по их разрешению [5, с. 347].

© Конфликтные вопросы в отношениях работодателя и работника могут рассматриваться комиссиями по трудовым спорам, примирительными комиссиями или арбитражными судами. Руководство многих отечественных предприятий и организаций в настоящее время заинтересовано в разработке стратегий развития, миссий, этических кодексов и других документов, ведущих к развитию системы социального партнерства на предприятиях.

В документах описываются основы этических взаимоотношений в коллективах, процедуры развития сотрудничества, основанного на доверии. Такие документы, если они подтверждаются практикой управления, без сомнения ведут к снижению оснований для возникновения конфликтов, к росту доверия между рядовыми работниками и руководством организаций.

### Литература

1. Конфликтология: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Инфра-М, 2006.
2. Пугачев В.П. Руководство персоналом организации: Учебник. М.: Аспект Пресс, 2008.
3. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов. М.: Академический проект, 2010.
4. Самоукина Н.В. Психология профессиональной деятельности. 2-е изд. СПб.: Питер, 2009.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007.

© Бюллетень магистранта 2015 год № 6