Содержание

Введение

1. Понятие и сущность конфликтов в организации

2. Виды конфликтов в организации

3. Основы управления конфликтами в организациях

Заключение

Список использованной литературы

Введение

В современных условиях важным фактором успешного функционирования организаций всех типов и форм собственности является повышение эффективности их деятельности. Специфика всего комплекса проблем, с которыми сталкиваются организации в настоящее время, состоит в идеологии управления как переходе от простого функционирования к теории эффективного управления. Так как социально-экономические революции конца 1980-х гг. вызвали необходимость перехода к новой стратегии функционирования организаций, в которой основной акцент приходится на реализацию целей и функции, гибкую адаптацию к меняющимся условиям среды, быстрое внедрение инноваций и создание благоприятной внутренней среды.

По сути, конфликт неизбежно связан с проблемами различного характера, возникающими в жизнедеятельности любой организации, а также с конфликтными напряжениями, которые лишь усугубляют те или иные проблемные ситуации. Так как организации состоят из определенного количества людей (сотрудников), взаимодействующих между собой, конфликтные ситуации являются постоянным присутствующим элементом организационной деятельности. Поэтому для максимально полного и актуального отображения эффективности организационной жизнедеятельности, прежде всего, нужно понимать, что представляет собой конфликт, как его избежать и урегулировать с минимальными издержками. Причем в некоторых случаях конфликт может привести и к положительным результатам. Естественно, что все положительные и отрицательные последствия конфликта важно использовать во благо организации.

Целью данной работы является изучение основных видов конфликтов в организации.

. Понятие и сущность конфликтов в организации

Конфликт - это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Существенная сторона социального конфликта состоит в том, что эти субъекты действуют в рамках некоторой более широкой системы связей, которая модифицируется (укрепляется или разрушается) под воздействием конфликта [4, с. 65-66].

Социология конфликта исходит из того, что конфликт есть нормальное явление общественной жизни; выявление и развитие конфликта в целом полезное и нужное дело. Не стоит вводить людей в заблуждение с помощью мифа о всеобщей гармонии интересов. Общество достигнет более эффективных результатов в своих действиях, если не будет закрывать глаза на конфликты, а будет следовать определенным правилам, направленным на регулирование конфликтов. Смысл этих правил в современном мире состоит в том, чтобы:

не допускать насилия как способа разрешения конфликтов;

найти средства выхода из тупиковых ситуаций в тех случаях, когда насильственные действия все же совершились и стали средством углубления конфликтов;

добиваться взаимопонимания между сторонами, противостоящими в конфликте.

Поскольку всякая организация есть своего рода объединение людей для совместной деятельности, в развитии их внутренних отношений наблюдаются определенные общие черты или признаки, понимание которых чрезвычайно важно.

Одна из таких общих черт состоит в том, что всякая организация проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов, она не может существовать без внутренней напряженности и без столкновений между определенными позициями, представленными в ней, между группировками людей, между так называемыми кликами.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как процесс взаимодействия между субъектами лицами или группами по поводу различия их интересов.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. д. Однако оно не всегда выражается в форме явного столкновения. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолевать разногласия и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решений и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер [1, с. 139].

В отечественной научной литературе наиболее полное определение конфликта, на наш взгляд, дал Шайхутдинов, который выделяет следующие способы использования понятия конфликт:

конфликт как объект исследования;

конфликт как область специализации научных методов;

конфликт как механизм, искусственно создаваемый организаторами для интенсификации мышления и деятельности;

конфликт как эталон, позволяющий увидеть то, что невозможно при нормальном течении дел;

конфликт как случившееся, по отношению к которому надстраиваются различные технические образования, доводя фактическое столкновения сторон до полной структуры конфликта.

Однако это определение не отражает сути и всех основных черт конфликта как понятия психологического и организационного. Остановимся на основных общеметодологических понятиях конфликта, которые отражают его сущность:

конфликт - ситуация, которая возникает, когда целенаправленное поведение одной группы в организации блокирует целенаправленное проведение другой;

конфликт - поведение, основным направлением которого является поражение, ослабление или подавление оппонента;

конфликт - противоречие между людьми;

конфликт означает несогласие сторон, при котором одна сторона пытается добиться принятия своих взглядов и помешать другой стороне доказать свои взгляды;

конфликт - это несогласие между двумя или более сторонами;

конфликт - столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Суммируя приведенные высказывания, можно определить конфликт как динамически сбалансированное воздействие, осуществляемое двумя или более субъектами на основе несовпадения интересов, целей, методов и способов их достижения. Предполагается, что субъектом воздействия в процессе конфликта может быть либо отдельный человек, два человека или группа людей. Если рассматривать конфликт с позиции организации, то именно от субъектов конфликта зависит острота возникших противоречий, срок их протекания, способ и технология разрешения конфликта. Ведь совокупность индивидов в организации составляют люди, которые имеют различные психологические, физиологические, интеллектуальные характеристики, а также различные опыт, цели и задачи. Можно говорить, что одним из существенных признаков конфликта являются характерные особенности участвующих сторон. Выделим основные понятия, характеризующие субъективную сторону конфликта в организации.

Субъекты конфликта - отдельные индивиды или группы индивидов, имеющие свои личные цели, которые разнятся с целями организации. В зависимости от степени участия в конфликте, выделяют следующих основных участников конфликта:

основные участники - это главные действующие лица на арене - оппоненты;

группа поддержки - люди, которые могут коренным образом воздействовать на развитие конфликта и его исход;

другие участники - могут лишь оказать эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта.

. Виды конфликтов в организации

Разнообразие природы и сущности конфликтов связано с их спецификой относительно определенного сотрудника, организации, коллектива. В теории существуют разнообразные варианты классификации конфликтов. Выбор той или иной классификации организационных конфликтов определяется направленностью интересов исследователя. Как и любая классификация, группирование интересов происходит по определенному признаку - основанию классификации. Среди таких оснований чаще всего встречаются классификации в зависимости от специфики участников, содержания, причин, степени интенсивности и способов урегулирования конфликта и т. д. Классификация представляет собой научный метод разъединения всего множества объектов на определенные группы на основе какого-либо признака. Рассмотрим каждую из классификаций более подробно.

По предмету конфликты делятся (классификация Л. Коузера12) на реалистические (предметные) и нереалистические (беспредметные). Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением одного, группы или целого комплекса требований, интересов, целей участников конфликта, по мнению которых конфликт направлен на достижение конкретного результата. Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т.е. конфликт становится не средством достижения конкретного результата, а самоцелью конфликтующих сторон. Нереалистические конфликты являются наиболее проблематичными для организации и их урегулировать достаточно сложно [2, с. 164-165].

Особенностью данной классификации является размытость границ между выделенными конфликтами. Так, начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, в случае если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией. Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций.

Приход нового сотрудника в отдел по снабжению сформировал к нему негативное отношение. Это было обусловлено конкуренцией, т. е. попыткой занять лидирующие позиции. В данном случае новый относительно молодой, амбициозный и профессиональный сотрудник представлял реальную угрозу для структуры коллектива. На этой почве у него возникла конфликтная ситуация по отношению к другим сотрудникам. Здесь наблюдается реалистический (предметный) вид конфликта. Понятно, что причиной конфликта является естественное желание сотрудников доминировать, поэтому они неприязненно относились к молодому профессионалу. В ситуации, когда рассматриваемый конфликт в отделе снабжения перерастает в открытое враждебное отношение к новому сотруднику и проявляется в попытках нанести ущерб его профессиональной деятельности, он претерпевает сущностные изменения. В новой сложившейся ситуации не очевидна причина, т. е. предмет конфликта, а соответственно конфликт, который был реалистичным, становится нереалистичным.

Как видно из примера, нереалистичные конфликты могут трансформироваться в реалистичные, и наоборот. Все это характерно для практической деятельности организаций, где необходимо учитывать возможность перехода одного вида конфликта в другой.

По стратегии развития конфликты подразделяются на конструктивные и деструктивные. Функциональные (конструктивные) конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию организации. Дисфункциональные (деструктивные) препятствуют эффективному функционированию организации.

В одном ресторане директор в соответствии со штатным расписанием не имел права напрямую формировать объемы и структуру поставок. Эта обязанность возлагалась на начальника отдела по сетям, который формировал объемы и структуру поставок по всем ресторанам. На практике подобная ситуация приводила к тому, что у директора ресторана возникали конфликтные ситуации с начальником отдела по сетям по поводу поставок. Конфликт обуславливался тем, что начальник отдела по сетям не всегда корректно формировал заявку, что приводило к сбоям работы ресторана. Данный конфликт послужил основанием для пересмотра штатного расписания, в результате чего директора ресторанов стали самостоятельно формировать объем и структуру поставок.

Налицо функциональный конфликт, который позволил убрать проблемы в функционировании организации. Если бы данный конфликт не был урегулирован в максимально короткий срок, то он грозил перерасти в дисфункциональный. Его дисфункциониальность связана с тем, что в результате разногласий в поставках была бы нарушена работа ресторанов. В этом случае он не привел бы к налаживанию нормальной работы [5, с. 187].

По степени выраженности выделяют открытые и скрытые конфликты. Скрытые конфликты носят латентный характер, им свойственно отсутствие внешнего проявления агрессии конфликтующих сторон, что происходит при сниженном уровне возбуждения одной из сторон или отсутствии реакции другой стороной. Открытые конфликты характеризуются ярким выражением недовольства, агрессии.

В одной организации наблюдался конфликт между главным бухгалтером и начальником отдела маркетинга. Причиной была четкая уверенность главного бухгалтера в том, что более половины средств, которые затребованы начальником отдела маркетинга, являются нецелевыми, т. е. нет большой необходимости в их использовании. Мнение начальника отдела маркетинга была диаметрально противоположным. Решение вопросов о том, сколько финансов будет выделено отделу маркетинга, часто приобретало глобальные масштабы. Нередко наблюдалась ситуация, в которой противоборствующие стороны открыто обвиняли друг друга в полном непрофессионализме, распускали сплетни и всячески пытались навредить конкуренту. Здесь явно прослеживается открытый конфликт, в котором были четко обозначены его причины, процесс, а также позиции участников. Заметим, что если бы в описываемой ситуации начальник отдела маркетинга и главный бухгалтер не обозначили свои позиции и не предпринимали активных действий, то в полной мере конфликт можно было признать скрытым.

По направлению развития организации организационные конфликты можно условно разделить на две категории:

конфликты, связанные с организационными изменениями;

конфликты, связанные с концентрацией сотрудников различных областей знаний и сфер деятельности в одной группе для осуществления деятельности, имеющей ограниченную продолжительность.

По характеру отношений подчиненности конфликты между сотрудниками можно разделить на следующие виды: вертикальные, горизонтальные и диагональные. Диагональный вид конфликтов возникает в ситуации, когда участники конфликта находятся в отношениях косвенной подчиненности. Например, если конфликт произошел у руководителя отдела по снабжению с менеджером по управлению персоналом, то этот конфликт можно назвать косвенным, так как они не находятся в прямом подчинении и формально у них нет возможности повлиять на поведение друг друга.

В случае когда конфликт сформировался между руководителем отдела по управлению персоналом и менеджером по управлению персоналом, то его можно назвать вертикальным. Здесь участники конфликта находятся в формальных отношениях, т. е. менеджер по управлению персоналом подчиняется непосредственно руководителю отдела по управлению персоналом.

Горизонтальный конфликт - ситуация, когда конфликт происходит между менеджерами по управлению персоналом. Они не находятся в прямой соподчиненности, а соответственно, не могут применить административные рычаги воздействия на конфликт.

По источникам возникновения различают следующие виды конфликтов:

а) структурные конфликты;

б) инновационные конфликты;

в) позиционные конфликты (конфликты значимости);

г) динамические конфликты (групповая динамика).

. По составу сторон конфликты, возникающие в организациях, можно разделить на три категории:

а) личность-личность (межличностные);

б) группа-личность;

в) группа-группа (межгрупповые);

г) внутриличностные.

Данная классификация является самой распространенной, и в научной литературе по проблемам организационных конфликтов, конфликтологии и теории организаций ей отводится приоритетное значение. Она носит комплексный характер, объединяя в себе несколько признаков.

Межличностные конфликты - самый распространенный в организациях тип конфликта. Они проявляются как столкновение двух и более личностей с различными психологическими особенностями, в том числе взглядами и ценностями. Как правило, взгляды и цели таких людей отличаются достаточно сильно.

Межличностные конфликты в организациях, в зависимости от характера отношений подчиненности между противоборствующими сторонами, подразделяются, во-первых, на конфликты по вертикали, когда конфликтующие стороны находятся на различных по рангу должностях, и, во-вторых, на конфликты по горизонтали, когда стороны не находятся в прямой соподчиненности. Например, в первом случае конфликт между управляемым и управляющим в рамках одной организации - менеджером и персоналом, а во втором - между менеджерами одного отдела. На практике причиной возникновения подобного рода конфликтных ситуаций является борьба руководителей за ограниченные ресурсы, например, капитал, рабочую силу, время использования оборудования и т. д. Каждый из них считает, что, поскольку ресурсы ограничены, он должен убедить вышестоящее начальство выделить эти ресурсы именно ему, а не другому руководителю. Спецификой данного вида конфликтов является их подчинение единым закономерностям развития и урегулирования. Отличия проявляются только в позициях сторон, анализ которых доказывает существование дискриминации личных, групповых интересов и потребностей.

Можно говорить также о таком конфликте, как конфликт, возникающий между отдельной личностью и группой. Известно, что в организации наряду с формально установленными правилами и нормами существует неформальное руководство и нормирование организационной деятельности. Условием вступления, пребывания и возможности удовлетворения индивидуальных потребностей в данной группе является необходимость соблюдения групповых целей, ценностей и приоритетов. Однако, если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности, может возникнуть процесс конфликта.

На практике нередко возникает такая ситуация, когда один человек зарабатывает больше остальных членов группы (выполняет работу более качественно, работает сверхурочно, перевыполняет трудовые нормы), при этом группа рассматривает такое поведение индивида как негативное.

Конфликт между отдельной личностью и группой может возникнуть при занятии личностью позиции, точки зрения или же мнения, отличающегося от позиции группы. Аналогичный конфликт может возникнуть и на почве должностных обязанностей руководителя, когда ему необходимо обеспечивать соответствующую производительность и одновременно соблюдать правила и процедуры организации. Руководитель может быть вынужден предпринимать дисциплинарные меры, непопулярные у подчиненных. Тогда группа может нанести ответный удар - изменить отношение к руководителю и, возможно, снизить производительность труда. Это так называемый конфликт между группой и руководителем [4, с. 128-129].

Наряду с рассмотренным видом конфликта в организации встречается и межгрупповой, т.е. конфликт между отдельными (поляризованными) группами. Он формируется по причине того, что организация состоит из большого количества групп, как формальных, так и неформальных, в которых могут возникать конфликты. В процессе совместной деятельности между формальной и неформальной группой могут появиться противоречия, которые связаны с осуществлением каждой из них своего перечня функций, стремлением занять приоритетное положение в организации, перераспределением властных полномочий. В результате большое различие между целями данных групп приводит к возникновению ситуации сильного уровня конфликтности, что в конечном итоге может блокировать деятельность организации в целом.

Примером межгруппового конфликта является следующая ситуация: какая-либо неформальная группа индивидов в организации, считающая позицию руководителя по отношению к их деятельности недостаточно объективной, может выступить одним из субъектов конфликта. Возникновение подобной конфликтной ситуации приведет к снижению производительности труда и, как следствие, неэффективности организационной деятельности.

Особым видом организационного конфликта является внутриичностный конфликт. Его формирование связано в большей стетени с отрицательными переживаниями личности, вызванными тротиворечиями с социальной средой. Этот тип конфликта не соответствует нормальному (уравновешенному) психологическому эстоянию личности. Сложность природы его возникновения проявляется в многообразии его проявления (подклассификации). Так, зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности ступают во внутренний конфликт, психологи выделяют следующие виды внутриличностного конфликта:

Мотивационный конфликт - конфликт, в основе которого лежат земления и желания личности, которые в данный временной период не могут быть реализованы или реализуются в недостаточном объеме.

Если сотрудник отдела сбыта одной из организаций получает заработную плату в размере десяти тысяч рублей, но при этом он хочет приобрести в личное пользование автомобиль последней марки, то закономерно формируется мотивационный конфликт. В приведенном примере достаточно четко видно то, что желания сотрудника не могут быть реализованы, так как имеющиеся у него ресурсы ограничены. С одной стороны, этот конфликт может привести к повышению его работоспособности с целью заработать большее количество денег для приобретения нужной ему машины. С другой стороны, в крайних случаях он может прив к негативным психологическим последствиям, так как желания л ^ не всегда совпадают с их возможностями. Мотивационный конфликт служит хорошим способом для повышения работоспособности, активизации профессионального роста. Так, несбыточная мечта может служит хорошим стимулом для того, чтобы больше работать.

Нравственный конфликт - это конфликт между различными социальными нормами и ценностями, служащими эталоном значимо го для общества поведения.

Один сотрудник отдела научных разработок крупной корпорации отказался выполнить исследовательский проект, основанный на информации, полученной с помощью промышленного шпионажа. Он мотивировал свой отказ от работы тем, что не может пользоваться краденой интеллектуальной собственностью. Здесь налицо конфликт ценностей отдельно взятого сотрудника, который оказал непосредственное влияние на деятельность организации.

Ролевой конфликт - конфликт, связанный с внутренними переживаниями, обусловленными невозможностью занятия определенной должностной, организационной или социальной позиции.

Необъективность самооценки - конфликт, первопричиной возникновения которого является отсутствие объективной оценки своей личности и соотношение ее с социальной средой.

Один сотрудник отдела снабжения претендовал на занятие вышестоящей по иерархии должности. Вместо него на образовавшуюся вакансию был предложен другой сотрудник. Это привело к возникновению конфликтной ситуации между обозначенными сотрудниками. Основным аргументом сотрудника, который не был представлен на вакантную должность, стало то, что он не занял ее лишь потому, что у него нет таких хороших отношений с руководителем отдела снабжения. В реальности он не мог претендовать на место, так как не отвечал необходимым профессиональным и квалификационным требованиям. В результате его необоснованной самооценки возник конфликт с назначенным на вакансию сотрудником.

Адаптационный конфликт - конфликт, возникающий в процессе нарушения равновесного состояния между индивидом и средой, в которую он входит [5, с. 87-89].

Внутриличностный конфликт сложен для управления, а та же для его выделения из других процессов организации. Он может принимать различные формы, но при этом его негативные последствия идентичны с другими конфликтами. Одна из самых распр

страненных его форм - ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, как быть его результат работы, трудовая деятельность.

Заведующий секцией в универсальном магазине потребовал, что продавец все время находился в отделе и предоставлял покупателям формацию и услуги. Впоследствии заведующий переменил позицию И высказал недовольство тем, что продавец тратит слишком много времени на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела товарами Продавец воспринял подобные указания относительно того, что делать и чего не делать, как несовместимые друг с другом. Аналогичная ситуация возникла бы, если бы руководителю производственного подразделения его непосредственный начальник дал указание наращивать выпуск продукции, а руководитель по качеству настаивал бы на повышении качества продукции путем замедления роста объемов производства. Оба примера говорят о том, что одному человеку давались противоречивые задания и от него требовали взаимоисключающих результатов. В первом случае конфликт возникал в результате противоречивых требований, предъявляемых к одному и тому же человеку. Во втором случае причиной конфликта было нарушение принципа единоначалия. В любом случае данный конфликт обусловлен сложным внутренним миром личности, высоким уровнем развитости чувств и самоанализа.

Различные типы конфликтов взаимосвязаны между собой в организации. В процессе развития конфликты одного типа могут переходить в конфликты другого типа, например, внутриличностные могут перейти в межличностные, межличностные - в групповые, и наоборот. Однако приведенная типология конфликтов не исчерпывает все многообразие возможных классификаций, что объясняется возможностью классификации в соответствии со спецификой конфликта [3, с. 274].

. Основы управления конфликтами в организациях

Понятие «управление» имеет очень широкую сферу применения: «управление самоорганизующихся систем», «управление техническими системами», «управление обществом» и т. д.

Применительно к социальным системам управление представляет собой целенаправленный процесс оптимизации этих систем в соответствии с объективными законами. Что касается понятия «управление конфликтом», то можно дать следующее его определение:

Управление конфликтом - это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

В этом определении требует пояснения указание на целенаправленное воздействие в интересах развития или разрушения социальной системы. Дело в том, что в функциональном плане конфликты отличаются противоречивостью. Одни из них носят конструктивный характер и способствуют развитию сопряженной с ними социальной системы, при условии адекватной динамики конфликтов. Другие же носят деструктивный характер и способствуют разрушению социальной системы. Поэтому субъекты социального управления в зависимости от отношения к конкретной социальной системе могут целенаправленно воздействовать на динамику происходящих в ней конфликтов в соответствии со своими интересами [4, с. 213-214].

Управление конфликтами как сложный процесс включает следующие виды деятельности:

• прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;

• предупреждение или стимулирование конфликта;

• регулирование конфликта;

• разрешение конфликта.

Прогнозирование конфликта - это один из важнейших видов деятельности субъекта управления, оно направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.

Предупреждение конфликта - это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение конфликтов основывается на их прогнозировании. В этом случае на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов. Это так называемая вынужденная форма предупреждения конфликта.

Стимулирование конфликта - это вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта. Стимулирование оправдано по отношению к конструктивным конфликтам. Средства стимулирования конфликтов могут быть самыми разными: вынесение проблемного вопроса для обсуждения на собрании, совещании, семинаре и т. п.; критика сложившейся ситуации на совещании; выступление с критическим материалом в средствах массовой информации и т. д.

Регулирование конфликта - это вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения. Регулирование как сложный процесс предполагает ряд этапов, которые важно учитывать в управленческой деятельности.этап. Признание реальности конфликта конфликтующими сторонами.этап. Легитимизация конфликта, то есть достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.этап. Институциализация конфликта, то есть создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.

Разрешение конфликта- это вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта. Разрешение - это заключительный этап управления конфликтом.

Разрешение конфликта может быть полным и неполным. Полное разрешение конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций. Неполное разрешение конфликта происходит тогда, когда устраняются не все причины или конфликтные ситуации. В таком случае неполное разрешение конфликта может быть этапом на пути к его полному разрешению [2, с. 165].

Заключение

Основанием для типологии конфликтов выступают: цели участников конфликта, соответствие их действий существующим нормам, конечный результат конфликтного взаимодействия и влияние конфликта на развитие организации. В зависимости от характера влияния выделяются следующие типы конфликтов в организации: конструктивные, стабилизирующие и деструктивные. Стабилизирующие конфликты направлены на устранение отклонений от нормы и закрепление признаков устоявшейся нормы. Конструктивные конфликты способствуют повышению стабильности функционирования организации в новых условиях внешней среды за счет перестройки ее функций и структуры и установления новых связей. Деструктивные конфликты способствуют разрушению установившейся нормы и возвращению к старым нормам или углублению проблемной ситуации. Участники деструктивных конфликтов затрачивают свою энергию на то, чтобы контролировать друг друга или оказывать друг другу противодействие. Выделяются также конфликты деструктивно-ситуативные (его участники стремятся к личной выгоде) и деструктивно-тотальные (в которых участники добиваются престижа или власти). И в том и в другом случае стремления участников противоречат общим интересам коллектива, поскольку они добиваются своих целей средствами, неодобряемыми в обществе.

Другой подход - это разделение конфликтов на деловые и эмоциональные. Но, во-первых, каждый конфликт сопровождается эмоциями. И, во-вторых, очень редко в организации люди конфликтуют только по тому, что не нравятся друг другу. Чаще они находятся в ситуации, которая их и сталкивает.

Еще одна очень распространенная классификация сводится к делению конфликтов на социальные и внутриличностные.

К социальным относятся межличностные конфликты, межгрупповые, конфликт между личностью и группой, между группой и обществом . А внутриличностные выражаются в противоречиях между "хочу - не хочу", "могу - не могу" и "надо" в разных сочетаниях. К примеру, конфликт "хочу и не могу", "хочу и хочу" и т.д. Эта классификация удобна для анализа, но в реальности внутриличностные и социальные конфликты тесно переплетены между собой и могут “маскироваться” друг под друга.

Список использованной литературы

Кабаченко Т.С. Психология управления. - М.: Пед. общество России, 2005.

Карпов А.В. Психология управления - М.: Гардарики, 2000.

Касьяник П.М. Психология управления. Конспект лекций. М - СПб.: АСT, 2005. конфликт интерес организация

Рамендик Д.М. Управленческая психология. - М.: Форум, 2006.

Психология и этика делового общения. Ред. Лавриненко В.Н. - М.: ЮНИТИ, 2006.

Машков В.Н. Психология управления. - СПб.: Изд. Михайлова, 2002.

Островский Э.В., Чернышёва Л.И. Психология и педагогика. - М.: Инфра-М, 2012.

Психология управления: Курс лекций. Л.К. Аверченко и др. - М.: ИНФРА-М, 2000.

Титова Л.Г Деловое общение. - М.: ЮНИТИ, 2011.

Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. - М.: Инфра-М, 2005.