

**ЗНАЧЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ЭМГЕК ИШ-АРАКЕТИНДЕГИ КОНФЛИКТИН МААНИСИ
THE IMPORTANCE OF CONFLICTS IN LABOR ACTIVITY**

Международный Университет Инновационных Технологий
International University of Innovative Technologies

Таштанбеков М.Т., Tashtanbekov M.T., магистрант МУИТ, IntUIT graduate student

***Аннотация.** В данной статье рассмотрено значение конфликтов в трудовой деятельности. В трудовой деятельности конфликт играет огромную роль. Конфликт имеет как положительные, так и отрицательные последствия.*

***Ключевые слова:** конфликт; функция; организация; стабильность; деятельность.*

***Аннотация.** Бул макалада жумушта конфликттин мааниси каралган. Конфликт иш аракетинде чоң ролду ойнойт. Конфликт оң жана терс кесепеттерге ээ.*

***Өзөктүү сөздөр:** конфликт, милдети, уюм, туруктуу, иш-аракет.*

***Annotation.** This article discusses the importance of conflicts in labor activity. In work, conflicts play a huge role. The conflict has both positive and negative consequences.*

***Key words:** conflict; function; organization; stability; activity.*

В трудовой деятельности существование конфликтов играет огромную роль как положительную, так и отрицательную. Но в том и в другом случае значение конфликтов можно представить в ряде функций, которые выполняет рассматриваемое явление. Условно все функции можно разделить на две группы:

□ **конструктивные (функциональные или положительные)** - вызываемое конфликтом напряжение может быть направлено на достижение цели;

□ **деструктивные (дисфункциональные или негативные)** - появляется личностная, эмоциональная окраска взаимоотношений, которая мешает решению проблем (3).

К позитивным функциям конфликта относятся:

1. Контролирующая функция. Конфликт вскрывает и разрешает возникающие в отношениях между людьми противоречия и тем самым способствуют развитию. «Своевременно выявленный и разрешенный конфликт может предотвратить более серьезные конфликты, ведущие к тяжелым последствиям» (4).

2. Стабилизирующая функция. Данная функция снижает напряжение внутригрупповых и межгрупповых отношений, приводит к разрядке напряженности между сторонами конфликта. Конфликт выявляет позиции, интересы и цели участников и тем самым способствует сбалансированному решению возникающих проблем.

3. Инновационная функция. Конфликт «многократно увеличивает интенсивности связей и отношений, стимулирует социальные процессы, придает обществу динамичность, поощряет творчество и инновации». В состоянии конфликта люди обычно четко осознают как свои, так и противостоящие им интересы, полнее выявляют существование объективных проблем и противоречий (6).

4. Информативная функция. Создает условия для идентификации группы, помогает находить друзей и союзников и выявляет врагов и недоброжелателей. информации о факторах и причинах, интересах и целях, позициях и программах выхода их конфликта.

5. Интегративная функция. Интегративная функция конфликта заключается в сплочении коллектива, установлении и поддержании нормативных и физических границ группы, в установлении неформальной иерархии в группе, в том числе выявление неформальных лидеров. Производственный конфликт влияет на соотношение

индивидуальных, групповых, коллективных интересов, способствует группообразованию. Эта функция связана с процессами внутри конфликтующих сторон и взаимодействия между ними.

Но не следует рассматривать конфликт как имеющий только позитивные функции и несущий только положительные последствия. Он может принести и целый ряд отрицательных последствий, которые мешают достижению целей. Так, конфликт может привести к неудовлетворенности и снижению производительности, непродуктивной конкуренции с другими группами, которые будут рассматриваться как враждебные, а их цели как только отрицательные. Усиление враждебности приводит к приданию большего значения «победе» в конфликте, нежели решению реальной проблемы. Конфликт также может вызвать уменьшение коммуникаций вплоть до их полного исчезновения, увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе. Такие негативные явления приведут к сложному восстановлению деловых отношений в дальнейшем (5).

Негативные функции или отрицательное влияние конфликта:

1. Конфликт часто ведет к беспорядку и нестабильности.
2. Организация не в состоянии обеспечить мир и порядок.
- . Борьба может продолжиться насильственными методами.
- . Следствием конфликта являются большие материальные и моральные потери.
- . Возникает угроза жизни и здоровью сотрудников.

Таким образом, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводить к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта в основном зависит от того, насколько эффективно им управляют (3).

Какой результат будет достигнут от конфликта зависит от того, насколько эффективно этим конфликтом управляют. Таким образом, если функции конфликта показывают значение и влияние конфликтов, то управления рассматриваемым явлением позволяет создавать необходимый эффект.

Управление конфликтом можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Первый из них заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Внешний аспект управления конфликтами предполагает, что субъектом управления может выступать руководитель (менеджер, лидер и т. п.) (4)

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. (4)

Различают структурные (организационные) и межличностные способы управления конфликтами.

К структурным методам относят:

- Четкую формулировку требований, то есть разъяснение требований к результатам работы как каждого конкретного работника, так и подразделения в целом, наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил и выполнения работы.
- Использование координирующих механизмов, то есть строгое соблюдение принципа единоначалия, когда подчиненный знает, чьи требования он должен выполнять, а также создание специальных интеграционных служб, которые должны увязывать между собой цели различных подразделений. (5)
- Установление общих целей и формирование общих ценностей, то есть информирование всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также о состоянии дел в различных подразделениях.
- Использование системы поощрений, которая основана на критериях эффективности работы, исключая столкновение интересов различных подразделений

и работников.

Межличностные стратегии управления конфликтами

Выделяют пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях:

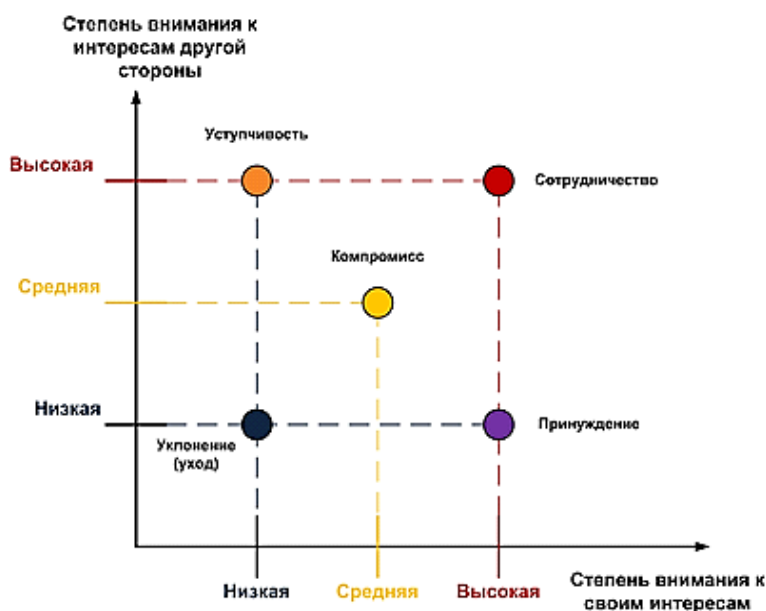


Схема 2. Достижение необходимого результата
Стратегии поведения участников конфликта

□ **Настойчивость (принуждение)**, когда участник конфликта пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других. Обычно такая стратегия приводит к ухудшению отношений между конфликтующими сторонами. Данная стратегия может быть эффективной, если она используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. (5)

□ **Уход (уклонение)**, когда человек стремится уйти от конфликта. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет большой ценности или если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, а также тогда, когда конфликт не является реалистическим. (5)

□ **Приспособление (уступчивость)**, когда человек отказывается от собственных интересов, готов принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Такая стратегия может быть целесообразной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной. Однако если данная стратегия станет для руководителя доминирующей, то он, скорее всего не сможет эффективно руководить подчиненными (4).

□ **Компромисс**. Когда одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь до определенной степени. При этом поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Однако компромиссное решение может впоследствии привести к неудовлетворенности из-за своей половинчатости и стать причиной новых конфликтов.

□ **Сотрудничество**, когда участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Эта стратегия основана на убежденности участников в том, что расхождение во взглядах — это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этом установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы» (7).

Смысл управления в данном случае сводится к тому, чтобы вовремя распознать истинные причины конфликта, изменить доступными и приемлемыми средствами ситуацию, добиться, в конечном счете, положительного исхода и предотвращения возможных негативных последствий.

Список литературы

1. Менеджмент (Современный российский менеджмент): Учебник / Под ред. Ф.М.Русинова и М.Л. Разу. – М.:ФБК-ПРЕСС,1998.
2. Менеджмент организации: Учебное пособие. З.П. Румянцева, Н.А. Саломатин, Р.З. Акбердин и др. – М.:ИНФРА-М,1995.
3. Менеджмент: Учебник для вузов / Под ред. М.М. Максимцова и А.В. Игнатъевой. – М.:Банки и биржи, ЮНИТИ,1998.
4. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: – Ростов-н/Д: «Феникс»,1998.
5. Коротков Э.М. Концепция менеджмента: – М.:Инжинирингово-Консалтинговая Компания «ДеКА»,1996.
6. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: «Дело»,1992.
7. Яковлева О.Н. Менеджмент: Учебное пособие для вузов / ГУУ. – М.:ЗАО «Финстатинформ»,1998.