

*Сичко Н.Н.,*

*студентка 4 курса*

*факультет экономики и менеджмента*

*Шумаева Е.А., к.гос.упр., доцент*

*кафедра менеджмента и хозяйственного права*

*Донецкий национальный технический университет*

*Украина, г. Донецк*

## **ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*Аннотация.* В статье проанализированы инновационные методы управления конфликтами, исследована методологическая основа конфликта, рассмотрены причины возникновения конфликтов, связанные с системными расстановками индивидуумов.

*Ключевые слова:* **КОНФЛИКТ, УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ, ИНДИВИДУУМ, СИСТЕМНЫЕ РАССТАНОВКИ.**

### **Conflict management innovative techniques in business activities**

*Summary.* The innovative techniques of conflict management have been analysed in the article; the methodological basis of the conflict has been studied, the origins of the conflicts linked to individuals' constellations have been investigated.

*Key words:* **CONFLICT, CONFLICT MANAGEMENT, INDIVIDUAL, CONSTELLATIONS.**

Конфликты в жизни общества занимают значительное место, оказывают воздействия на различные сферы, чаще с негативными последствиями. Так как каждый индивидуум имеет собственный опыт и по-разному воспринимает ситуацию, в которую вовлечён, для снижения отрицательных последствий конфликтов необходимо уметь правильно выявлять их причины и управлять разрешением конфликтных ситуаций.

Вместе с тем, конфликты выполняют и позитивные функции – возникает производственная позитивная конкуренция.

В процессе развития рыночных отношений и внедрения конкурентных принципов управления сложность управления конфликтами возрастает, поскольку за конкуренцией следует конфликт. Как показывает отечественная и зарубежная практика, современные руководители и специалисты нуждаются в дополнительных знаниях в области конфликтологии и навыках их применения.

Проблематикой конфликтов и методов исследования науки конфликтологии в разное время занимались: Ф. Аквинский, Э. Роттердамский, И. Кант, Г. Гегель, Ч. Дарвин, Л. Гумплович, К. Левин, Л. Козер и др.

Причиной возникновения конфликтов в организациях может являться ряд факторов: отсутствие грамотного лидера, неэффективное распределение ресурсов на предприятии, несбалансированность рабочих мест, плохие коммуникации, недостаточная мотивация, неправильное распределение ролей, различия в представлениях и ценностях, манере поведения и жизненном опыте.

Методологическую основу составляет комплекс философских, политологических и социологических идей, аккумулируемых в теории конфликта. Коренной вопрос той или иной методологии – вопрос о природе конфликта.

Важнейшая проблема методологии теории конфликта – это проблема объективности. Она решается путем сочетания современных концепций в конфликтологии, включая концепцию согласия, интеграции, с одной стороны, и конфликтную модель общества с другой. Ведь конфликт и равновесие, и интеграция, выражающаяся в парадигме согласия, – две стороны, два взаимосвязанных момента одного и того же общественного

процесса. Ничто не абсолютно: ни конфликт, ни согласие; все относительно и взаимообусловлено.[1]

Наряду с традиционными методами в настоящее время приобретают популярность инновационные методы управления конфликтами, обобщенные в табл. 1.

Таблица 1. – Инновационные методы управления конфликтами

Метод	Содержание метода	Применение
Картографии	Графическое отображение составляющих конфликта, последовательный анализ поведения участников конфликтного взаимодействия, формулирование основной проблемы, потребностей и опасений участников, способов устранения причин, приведших к конфликту	При легкой форме конфликта
Установления координационных и интеграционных связей	Установление иерархии полномочий людей, принятие решений на основании формирования достоверных информационных потоков внутри организации	При легких, средних и сложных формах конфликта
Постановки общеорганизационных комплексных целей	Определение и достижение целей совместными усилиями двух или более сотрудников, отделов или групп	Во избежание конфликтных ситуаций
Системных расстановок Б. Хелленгера	Осуществление психологического воздействия на личность, путем выяснения начальных этапов образования конфликта и разрешение выясненной проблемы путем расстановок	При любых формах конфликтов

В психологии в рамках теории развития личности конфликт описывается как психологическое явление, сопровождающее процесс развития индивидуума и проявляющееся в ситуациях, когда человек переживает возрастные кризисы. Внутренний мир человека непосредственно связан с внешним. Так как возникновение внутриличностного конфликта влечет индивидуума к повышению его собственной активности и в последствии, к выражению межличностного конфликта.

Исследования Б. Хелленгера показали, что внутриличностный конфликт зарождается из-за искажения партнерского смысла связи, то есть неправильного восприятия индивидуумом самого себя, личностных

характеристик, взаимоотношений с окружающими, а так же с самим собой. Некомфортная ситуация загоняет индивидуума в конфликт с собой или общественный конфликт. В результате образуются последствия психологического характера: накопление обид; разочарование в личности, спровоцировавшей данный конфликт; отсутствие восприятия ситуации. Что приводит к двум манерам поведения: активно сопротивляющаяся личность – повышает свою значимость перед социумом, пассивно сопротивляющаяся личность – концентрируется на собственной проблеме и переходе к второстепенным ролям.

В проектном менеджменте, например, данный метод позволяет решить проблемы, связанные с отрицательной конкуренцией внутри команды, а именно, отсутствие перспектив личностного роста, постановки четких целей и системного подхода к организации рабочего процесса. При правильном использовании – помогает предотвратить развитие конфликтов на начальных этапах и понять коренные причины их возникновения.

Задача менеджера, как руководителя – выявлять, анализировать находить решение в таких ситуациях своевременно, не блокируя рабочий процесс, с максимальной пользой для сотрудника и организации. Методика Б. Хелленгера, нацелена не только на разрешение производственных конфликтов, но и на духовное развитие в целом, что позволит руководителю приобрести не только качественных профессионалов, но и благодарных личностей, формирующих благоприятную, комфортную среду для себя и коллег, а в рабочем процессе сформировать творческую направленность. Человеческий ресурс – самый ценный из всех ресурсов предприятия, поэтому эффективность труда повышается лишь в том случае, если инициатива исходит от сплоченного, положительно настроенного коллектива.

Метод системных расстановок способствует развитию следующих качеств: самоанализа и самонаблюдения, систематизированности и собранности, структурированного мышления, результативности и определения жизненных целей. Данные качества индивидуума способствуют личностному развитию и повышению эффективности собственного труда. Достоинством данного метода является также то, что одна расстановка способна заменить целый ряд консультаций с профессиональным психологом.

Как в естественном конфликте, причиной которого может стать непрофессиональное управление, так и в искусственном, где вся ответственность за конфликт ложится на руководителя – всё зависит от компетентности самого руководителя, степени воспитания, личностных качеств, готовности к неординарным методам разрешения проблем. Личность подсознательно выбирает среду, в которой возникает необходимость пребывания, и руководителя – по его характерным поведенческим качествам.

Каждый коллектив является уникальным, поэтому задача руководителя состоит в выборе наиболее эффективных методов воздействия на персонал, в том числе учитывая системные расстановки индивидуумов.

#### **Использованные источники**

1. Бершова Л.В. Конфликты в организации и методы их профилактики // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hr100.ru/wmc/info/article/article13/?id=1165860896>.