
Раздел Психологические науки

44 (Ноябрь) 2020

УДК 159.9.072.422

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Мельников Данила Александрович

студент

научный руководитель: **Проскурякова Лариса Александровна**

д-р биол. наук профессор кафедры психологии и общей педагогики

Новокузнецкого института (филиал) федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный
университет», г. Новокузнецк

Аннотация. В данной статье рассматриваются социально-психологические причины конфликтов в организации, а также данные проведенного эмпирического исследования психологического климата коллектива стоматологической клиники «СтильДент».

Ключевые слова: конфликт, методы профилактики, медицинские работники, социально-психологический климат, коллектив.

Конфликты – это определенное противоречие интересов двух и более человек. Вся структура конфликта представляет собой совокупность его элементов, которыми выступают: причины, цели, оппоненты, мотивы, объекты и повод (один или несколько). Исключение одного элемента ведет либо к смене характера конфликта, либо к его устранению.

Помимо элементов конфликта существуют различные его формы: открытая и скрытая. Открытая форма также предполагает два вида поведения: активное поведение (открытое столкновение) – бунты, драки, словесные перепалки, требования, протесты, забастовки и др; пассивное поведение – уход в мир собственных фантазий, в алкоголизм или наркоманию.

Согласно отечественному ученому А. Г. Здравомыслову, существует некий ряд уровней конфликтующих сторон внутри организации:

- 1) Межиндивидуальные конфликты;
- 2) Межгрупповые конфликты;
- 3) Конфликты типа «личность-группа».

Зачастую в качестве причин конфликтов в организации могут выступать следующие факторы:

- 1) Распределение ресурсов. Обусловлено тем, что необходимость разделения любых ресурсов между участниками практически неизбежно ведет к конфликтам;
- 2) Взаимозависимость задач. Могут возникать конфликты из-за разногласий взаимозависимых отделов организации и снижаться, если данные отделы подчиняются общему вышестоящему лицу.
- 3) Различия в целях. Вероятность увеличения конфликтных ситуаций прямо пропорциональна изменению структуры организации – разделению на независимые специализированные отделы, формулирующие свои цели и задачи.
- 4) Различия в пределах и ценностях. При данном факторе большую роль играет субъективное мнение малых групп или отдельно взятых сотрудников. Характеризуется тем, что для оценки ситуаций используются только субъективные взгляды, опыт, альтернативы, что приводит к столкновению мировоззрений.
- 5) Различия в манере поведения в жизненном опыте. Индивидуальные различия, а также различный жизненный опыт и подходы к решению поставленных задач сотрудников могут привести к непониманию, конфликтам, а также снижению эффективности труда всего коллектива.
- 6) Неудовлетворительные коммуникации. Могут проявляться в двух аспектах: не обладание работниками удовлетворительными коммуникативными качествами, что приводит к конфликтным ситуациям между сотрудниками; отсутствие четко обозначенных требований, задач и функций работников различных отделов, а также предъявление взаимоисключающих требований к работе.

Для того, чтобы определить причины возникшего конфликта ученые Х. Корнелиус и Ш. Фэйр предложили метод картографии конфликта. Он заключается в следующих этапах:

- 1) Определение сути конфликта в общих чертах;
- 2) Выявление лиц, вовлеченных в конфликт;
- 3) Определение подлинных потребностей и опасения каждого из главных участников конфликта.

Вопреки распространенному мнению, конфликты несут в себе не только негативное воздействие на личность и группу, но также оказывают положительное влияние на рост продуктивности организации, удовлетворение основных потребностей работников, оптимизации и гуманизации трудового процесса, выявление сильных и слабых сторон организации и пр.

Если рассматривать динамику протекания конфликта в общих чертах, то можно сказать, что она состоит из двух периодов: латентного и открытого. Латентный период протекает через следующие этапы:

- 1) Возникновение объективной конфликтной ситуации;
- 2) Осознание ситуации как конфликтной;
- 3) Попытки сторон разрешить конфликтную ситуацию бесконфликтными способами.

Период открытого конфликта наступает, если:

- 1) Появляется провоцирующий открытое противодействие инцидент;
- 2) Продолжается сбалансированное противодействие;
- 3) Происходит завершение конфликта посредством поиска решений или угасания, или перерастания в другой конфликт.

Задача по разрешению и устранению конфликта ложится на руководителя организации или подразделения, или менеджера по управлению персоналом, или психолога/социолога/конфликтолога организации. При этом целью разрешения конфликта является не его полное прекращение, а предупреждение его деструктивного развития и поиск оптимального решения. Специалисты выделяют несколько стилей разрешения конфликтных ситуаций:

- 1) Избегание. Характеризуется уходом человека от открытого столкновения, обсуждения проблемных вопросов. Проявляется в безучастном поведении.
- 2) Сотрудничество. Одна из самых оптимальных стратегий. Человек, прибегающий к сотрудничеству, старается учесть как собственные интересы, так и интересы оппонента, приводя к конструктивному разрешению конфликта.
- 3) Соперничество. Характеризуется активным противостоянием и борьбой за ресурсы, часто приводит к усугублению конфликтной ситуации.
- 4) Компромисс. Так же, как и при сотрудничестве, учитывается часть интересов всех конфликтующих сторон, однако предполагает отказ от некоторых собственных потребностей и желаний в пользу других.
- 5) Приспособление. Человек старается действовать, ориентируясь на потребности и интересы других людей, не стремясь отстаивать свою позицию, чтобы не провоцировать открытую конфронтацию.

Для наиболее продуктивной работы организации руководящим лицам необходимо поддерживать благоприятный социально-психологический климат как всего коллектива в целом, так и малых коллективных групп всех отделов организации.

Чтобы рассмотреть влияние внутриколлективного психологического климата на возникновение и динамику конфликтных ситуаций мы провели эмпирическое исследование в одной из стоматологических клиник, используя ее как пример успешно функционирующей организации. Исследование проводилось в стоматологии «СтильДент», в рабочий коллектив которой входят: генеральный директор, директор, главный врач, старшая медицинская сестра,

медицинские сестры, врачи-специалисты, старший администратор, администратор, главный бухгалтер, бухгалтер, кассир. В исследовании социально-психологического климата коллектива стоматологии «СтильДент», участвовали 15 человек – врачи, медицинские сестры и санитарки. Преобладающая возрастная группа респондентов в клинике от 20 до 35 лет, преобладает женский пол. Средний стаж работы в сфере стоматологии 13,7 лет.

Для этого были использованы следующие методы:

1. Аналитический метод (изучение литературных источников);
2. Социологический метод (анкетирование персонала);
3. Метод наблюдения;
4. Метод экспертных оценок.

Методиками, с помощью которых осуществлялся сбор эмпирических данных, являлись: анализ темперамента личности по методике Г. Айзенка, анализ стилей поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу, анализ социально-психологического климата по методике О.С. Михалюка и А. Ю. Шалыто.

Обработка собранных эмпирических данных показала, что: 33,3% трудового коллектива – сангвиники, 26,6% холерики, 20% флегматики, 20% меланхолики. Преобладание холерического и сангвистического темпераментов в коллективе может привести к возникновению ярких экспрессивных реакций на появляющиеся противоречия и повлечь за собой создание конфликтных ситуаций.

Помимо этого, диагностика стилей поведения в конфликте выявила, что в коллективе стоматологии «СтильДент» преобладает соперничество – это особый вид человеческих взаимоотношений, который характеризуется борьбой за что-либо ценное: власть, престиж, признание, любовь, материальное преуспевание, и т.д.

При анализе социально-психологического климата выяснилось, что 26,7% респондентов ответили, что большинство людей в коллективе – хорошие, симпатичные люди, 53,3% считают, что встречаются разные люди и 20% сотрудников клиники ответили, что большинство членов коллектива им неприятны. Так же было выявлено, что 66,6% респондентов не удовлетворены сотрудничеством, а 26,7% удовлетворены рабочим партнером. При оценке желания проживать недалеко от коллег сотрудники организации ответили «скорее нет, чем да» в 33,3% случаев. 26,7% респондентов ответили категорическим отказом, но все же у 13,3% опрошенных выявилось желание быть соседями с коллегами. Помимо этого, 60% респондентов не желают проводить свободное время с членами своего коллектива, 20% не задумывались об этом и 20% сотрудников готовы проводить свободное время с коллегами. Относительно стремления сотрудников видеть чаще свой коллектив 26,6% затрудняются ответить на поставленный вопрос, не хотят лишний раз видеть коллег 40% трудящихся, 20% твердо уверенны в своем

положительном ответе, а 6,7% склонны к совместному времяпрепровождению. Относительно когнитивного компонента социально-психологического климата анализ собранных данных показал, что большинство сотрудников считают, что могут дать полную характеристику личных и деловых качеств членов коллектива и всего 6,7% не могут этого сделать. А также 66,7% респондентов уверены, что знают, кто и с кем из членов коллектива, общается по деловым вопросам. 13,3% не знают.

Таким образом, можно сделать вывод, что социально-психологический климат в коллективе стоматологии «СтильДент» неблагоприятный, преобладает эмоциональный компонент.

В связи с этим нами были разработаны рекомендации по управлению конфликтами для данной организации:

- 1) Проведение оценки социально-психологического климата в организации один раз в год;
- 2) Мотивирование сотрудников посредством материального и не материального стимулирования;
- 3) Проведение профилактических бесед, тренингов и организация работы психолога;
- 4) Делегирование определенных задач (снижение бюрократической нагрузки с медицинских работников);
- 5) Рациональное распределение времени труда и отдыха;
- 6) Совершенствование структуры коллектива (расстановка кадров в зависимости от индивидуально-личностных особенностей сотрудников).

Для наиболее эффективного решения конфликтов существуют специальные инструменты, направленные на быстрое выявление типа конфликтной ситуации и определения направления ее разрешения. Каждый инструмент имеет определенную инструкцию к пользованию, состоящую из:

- 1) Чек-листа диагностики конфликта;
- 2) Матрицы управления конфликтами.

Использование данных инструментов приведет к уменьшению времени на разрешение конфликтных ситуаций, снижение количества ошибок в планировании предупредительных мероприятий по отношению к сотрудникам и профилактике возникновения аналогичных конфликтов в дальнейшем.

Список литературы:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И Конфликтология. Учебник для ВУЗов. -М.: ЮНИТИ, 2018. - 551 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. - 2 изд. - СПб: Питер Пресс, 2018. - 544 с.

3. Егидес А.П. Психология конфликта: Учебное пособие. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2019. - 320 с.
4. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта / Здравомыслов А.Г., Под ред. Бахмина В.И., Бергера Я.М, Гениевой Е.Ю, Дилигенского Г.Г., Шадрикова В.Д. - М.: Аспект Пресс, 2019. - 317 с.
5. Зиновьев В.Н. Роль психологических аспектов в руководстве коллективом // Менеджмент сегодня. - 2018 - №6. - С. 324-337.
6. Морозов А.В. Социальная конфликтология: Учеб, пособие для студ. высш. учеб, заведений / Морозов А.В., Дедов Н.П., Сорокина Е.Г., Суслова Т.Ф., Под ред. А.В. Морозова. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 336 с.
7. Романченко М.А. Проблема управления конфликтами в трудовых коллективах / М.А. Романченко // Молодежь и наука. - 2018.- Вып. №2. – С. 155
8. Хасан Б.И. Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры. Учебное пособие. - М.: Открытое общество, 2018. - 133 с.
9. Armstrong, M. Handbook of Human Resource Management. - 12-th Edition. - 2017. – 198 p.
10. Hidi S., Harackiewicz J.M. Motivating the corporately unmotivated: A critical issue for the 21st century // Review of Educational Research, - №70(2),- 2018, - P. 151-179.

ISSN 2541-9250
НАУКА ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ ВРЕМЕНИ
Международный научный журнал
Ежемесячное научное издание
№11 (44) 2020



Библиографическое описание статьи:

Мельников Д.А. Социально-психологические причины конфликтов в организации // Наука через призму времени. – 2020. – №11 (44). – с. 60-63



<http://www.naupri.ru/journal/2701>

© Мельников Д.А., 2020

© Редакция научного журнала «Наука через призму времени», 2020