

**Межличностные конфликты в организациях как фактор снижения
эффективности работы.**

Мурадян Лилит Аршаковна

Студент

*ВАГС - Волгоградская академия государственной службы, Факультет
государственного и муниципального управления, Волгоград, Россия*

E-mail: lilit1991@mail.ru

Межличностные и социальные конфликты сопровождают человечество на протяжении всей её истории. Организация как группа людей, работающих совместно, во главе с руководителем и выполняющих определённые функции и планы, тоже, конечно же, подвержена различным конфликтам, в том числе и межличностным.

Данная тема актуальна, так как конфликты в организации - одно из самых сложных и противоречивых явлений. Конечно, это закономерное явление, которое возникает в организации при ее развитии. Можно говорить как о позитивных, так и о негативных функциях конфликта. В данной статье хотелось бы более подробно остановиться на последних.

Изначально руководитель (генеральный директор) коммерческой организации выстраивает «совершенную модель» развития своей компании, целью которой является прибыль.[2] Каждый сотрудник организации должен способствовать её развитию, а организация - работать как единый и сильный организм. Но у каждого человека есть свои личные интересы. Часто люди, связанные узлами совместной деловой активности сталкиваются в своих интересах, и тогда происходит конфликт, который дезорганизует людей.

В организациях возможны также межличностные конфликты, которые не основываются на бытовых интересах сотрудников. В 70-х- начале 80-х годов была выделена новая психологическая проблема конфликтов в организации-нападки, притеснения со стороны сотрудников. Психолог и учёный-медик, доктор Ханц Лейман впервые провёл исследование такого явления на рабочих местах в Швеции в начале 1980-х. Он назвал такое поведение моббингом и охарактеризовал его как «психологический террор», который включает «систематически повторяющееся враждебное и неэтичное отношение одного или нескольких людей, направленное против другого человека, в основном одного». Лейман определил 45 вариаций поведения, типичных для моббинга: утаивание необходимой информации, социальная изоляция, клевета, непрекращающаяся критика, распространение необоснованных слухов, высмеивание. Конфликт всегда забирает на себя часть энергии компании и снижает ее эффективность, он отбирает время и силы людей и, соответственно, прибыль компании. Конфликт характеризуется склонностью к разрастанию и может со временем, набирая разрушающую силу, привести к гибели организации. Одним из важнейших последствий конфликта является снижение работоспособности коллектива.

В июне 2011 года в Министерстве образования и науки Волгоградской области было проведено социологическое исследование. В качестве инструментария был применен метод фотографии рабочего времени - это вид наблюдения, при котором измеряют все

без исключения затраты времени исполнителя за определенный период работы. В результате получают точный срез: чем именно и в течение какого времени занимался конкретный сотрудник [3]. Полученные данные показали, что сотрудники организации в день тратят на конфликтные действия от 5 до 15 % рабочего времени. Наиболее «конфликтным» является время с 9 до 11 часов и с 16:00 до 18:00. Сотрудники организации ассоциируют конфликт с чем-то неприятным, определяют его, в основном, как столкновение интересов. И считают, что если вовремя и правильно регулировать его, то он может способствовать появлению новых идей.

Основных причин разжигания конфликта в организации две: это борьба за ресурс (экономический, символический, социальный) или личные проблемы сотрудников, которые через внутриличностный конфликт становятся источником межличностного конфликта [1;217]. Эскалация конфликта – это прямой признак потери контроля; руководитель не отслеживает процессы, которые протекают в его организации.

Как правило, опытный руководитель может отследить наличие и эскалацию конфликта в своей организации на уровне структурных подразделений, так как существуют чёткие признаки:

1. Повышение коммуникативной активности в организации, что проявляется в виде формирования новых групп в коллективе, не связанных с профессиональными задачами (сотрудники отвлекаются от своей профессиональной деятельности)

2. Снижение личной эффективности основных сторон конфликта

3. Напряжённая атмосфера в коллективе

4. Демонстративное поведение

5. Неудовлетворительные коммуникации. Плохая передача информации является как причиной, так и следствием конфликта.[2]

Конфликты нужно разрешать. Ведь из-за возникновения моббинговой ситуации проблемы не только не решаются, но и усугубятся. В большинстве случаев, у обеих сторон возникает стрессовое, депрессивное состояние. Участники конфликта находятся под сильным психологическим давлением. Часто в процессе конфликта стороны забывают её истинную причину, и толчком для начала травли и преследований человека на работе является совсем другой повод. Но большинство организаций, не уделяют должного внимания на межличностные конфликты и тем самым упускают реальную возможность улучшить свое положение на рынке и выйти из кризисных ситуаций. Есть множество методов разрешения межличностных конфликтов: личная беседа с участниками конфликта, переговоры, тренинги, постановка общей задачи, которая может их сплотить и так далее. К каждой отдельной ситуации нужен свой подход. Очень важно при разрешении конфликта, работать не со следствием, а с её истинной причиной.

Таким образом, чтобы повысить работоспособность персонала, увеличить эффективность работы, нужно постоянно анализировать и наблюдать за климатом в коллективе. Исследование социальных конфликтов относится к наиболее динамично развивающейся в последние годы области науки. Сегодня существует острая потребность в специалистах, владеющих мастерством разрешения конфликтных ситуаций- конфликтологов. Особенно значимо внедрение этой профессии в сферу управления и бизнеса.

Литература

1. Список литературы

2. 1. Корнеева М.Ю. Динамика производственного конфликта: от внутриличностного к межличностному. // Научно-практическая конференция «XII Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области» 13ноября 2007г.: [тезисы докладов]. – Волгоград: Изд-во ФГОУ ВПО ВАГС, 2008. – С. 216-217.
3. 2. Коткин Д. Конфликт в организации: кто виноват и что делать[электронный ресурс] / Д. Коткин.-Электрон. текстовые дан.-Петербургская школа переговорщиков «ШИП»,2010.-режим доступа:http://nashaucheba.ru/v37109/коткин_д._конфликт_в_
4. 3. Скриптунова Е.А.. Фотография рабочего времени – инструмент анализа и оптимизации трудовых процессов[Электронный ресурс] /Справочник экономиста. – 2004. - 6.-режим доступа : http://www.profiz.ru/se/6_04/909/