

ТЕХНОЛОГИЯ УСТРАНЕНИЯ КОНФЛИКТА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

ПЕРЕБЕЙНОС Наталья Алексеевна

магистрант

Таганрогский институт им. А.П. Чехова (филиал)

ФГБОУ ВО «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

г. Таганрог, Россия

В статье изучается типология конфликтов, способы их разрешения, стратегии поведения оппонентов, роль руководителя как субъекта конфликта в образовательной организации.

Ключевые слова: конфликт, технология устранения конфликта, конфликты в образовательной организации, управление конфликтами, руководитель.

Что представляет собой понятие «управление»? Это осознанная и целенаправленная деятельность человека, с помощью которой он упорядочивает и подчиняет своим интересам элементы внешней среды – в данном случае речь идет о коллективе образовательной организации и управлении конфликтами в ней [4, с. 4].

В современном мире проблема конфликтов является объектом повышенного внимания во многих отраслях научного знания, что делает ее достаточно актуальной. Учитывая то, что в отношениях людей невозможно полностью исключить возникновение противоречий, особенно в рабочей среде, так как трудовая деятельность подразумевает под собой решение разного рода проблем, возникает необходимость разработки способов и стратегий эффективного управления ими, с целью минимизации негативных последствий для микроклимата в коллективе. Конфликт – это нормальное, и в некоторой мере, даже полезное явление для работы всего коллектива, его успешное разрешение приводит к развитию как организации в целом, так и личностных навыков и стойкости конкретных работников. Руководители в образовательных организациях вынуждены часто сталкиваться с конфликтами, следовательно, им крайне необходимо овладеть умениями и навыками управленческого воздействия на конфликты и конфликтные ситуации [5, с. 201].

С одной стороны, обнаружив конфликт, руководство организации узнает о наличии какой-либо проблемы, то есть, появляется возможность прийти к ее решению и исключить скрытую конфронтацию между сотрудниками, а это в свою очередь оказывает положительное воздействие на коллектив.

С другой стороны, при недостаточном опыте руководителя образовательной организации, отсутствии у него достаточных знаний в области психологии конфликтов, а также непонимание истинных причин возникших разногласий успешное и своевременное разрешение конфликта не всегда возможно, это в свою очередь сказывается на эффективности работы всей организации. А также довольно частым явлением оказывается то, что конфликт возникает исключительно на почве какой-либо личной неприязни сторон конфликтной ситуации. Такого рода конфликтов необходимо избегать, если это возможно.

Учитывая вышесказанное, можно утверждать то, что конфликт является сложным явлением, последствия которого могут оказать как положительное воздействие на коллектив и работу всей организации, так и крайне негативные и разрушительные последствия для всех сторон конфликта [6].

Типология конфликтов.

Рассмотрим классификацию, приведенную в книге Я.П. Карташова «Конфликты в организации».

Таблица 1

КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ [3, с. 11]

Признак	Виды конфликтов
Сферы проявления	1. Производственно-экономические противоречия 2. Различия во взглядах 3. Разногласия в соц. сфере 4. Разногласия из-за особенностей психики каждого человека 5. Разногласия в семейно-бытовых отношениях
Масштабы распространения	1. Всеохватывающие, общие 2. Локальные
Длительность, напряженность	1. Яростные, агрессивные, краткие 2. Острые, длительные 3. Слабовыраженные, быстрые
Субъекты конфликтного взаимодействия	1. Внутриличные 2. Межличностные 3. Межличностно-групповые 4. Межгрупповые (противоречия между группами)
Предмет конфликта	1. Реальные (имеют четкий предмет конфликта) 2. Нереальные (не имеют четкого предмета конфликта)
Источники и причины возникновения	1. Организационные (в связи с изменениями регламентов) 2. Эмоциональные и социально-трудовые 3. Деловые и личностные
Коммуникативная направленность	1. Горизонтальные (оппоненты равного соц. уровня) 2. Вертикальные (оппоненты разного соц. уровня) 3. Смешанные
Последствия для организации	1. Позитивные (созидательные, ведут к развитию компании) и негативные (разрушительные, приводят к деградации компании) 2. Конструктивные (основанные на объективных проблемах) и деструктивные (основанные на субъективных противоречиях)
Формы и степени столкновения	1. Открытые (обычный спор, ссора) 2. Скрытые (стороны не знают намерения друг друга) 3. Спонтанные, инициативные
Возможности урегулирования	1. Антагонистические 2. Компромиссные

Одна из ключевых задач руководителя в случае конфликта состоит в том, чтобы самому не оказаться втянутым в него. Прямое вмешательство и надежда на авторитет не всегда ведет к урегулированию конфликта. Роль руководителя заключается в том, чтобы к решению конфликта подготовить сам коллектив и его представителей, а также изучить коллективное мнение о возникшей ситуации [1, с. 188].

Следовательно, для максимально успешного разрешения конфликта необходимо основательно подходить к выбору способа или стратегии устранения конфликта в образовательной организации, учитывая все аспекты проблемной ситуации.

Структурные способы устранения кон-

фликта подразумевают под собой воздействие на содержание конфликта, т. е. его причины. В образовательном менеджменте выделяют следующие структурные способы устранения конфликтов:

1) на основе четкого распределения между работниками прав, обязанностей, функций, ресурсов, можно создать ситуацию, в которой сотрудникам образовательной организации нечего будет делить между собой, это приведет к тому, что их интересы не будут пересекаться и повода для конфликта на данной почве не будет;

2) путем введения жесткой системы единоначалия, то есть когда решение принимает только один человек, а именно руководитель образовательной организации;

3) усовершенствование координации между всеми участниками конфликта, это позволяет упорядочить и согласовать действия людей, исключить невыполнение или дублирование функций;

4) на основе постановки общих целей и оценки, когда стимулирование трудовой деятельности осуществляется не путем учета индивидуальных успехов, а по итогам работы коллектива образовательной организации в целом, достижения общих целей;

5) «разведение» конфликтующих (отдельных сотрудников) или частей организации (территориально, по ресурсам, времени или срокам работы);

6) на базе использования системы поощрения бесконфликтной работы;

7) устранение конфликта, с опорой на причину конфликта: определяется настоящая причина конфликтной ситуации, разрабатывается план действий по ее устранению, при этом руководителю необходимо помнить о том, что участникам конфликта свойственно не раскрывать истинную причину и открыто демонстрировать иной повод для возникновения конфликтной ситуации [2, с. 86-87].

К межличностным способам устранения конфликта относятся следующие стратегии поведения.

Уклонение. Данный способ обусловлен отсутствием личностной настойчивости оппонентов и их желания к объединению с остальными для разрешения конфликта. Участник конфликта старается не акцентировать внимание на конфликтной ситуации, избегает ее обсуждения. По итогу взаимоотношения между сторонами могут быть испорчены, а причина конфликта и внутреннее недовольство останутся.

Принуждение. Способ отличается тем, что одна из сторон заинтересована в разрешении возникшего конфликта, но при этом не учитывает мнение и позицию другой стороны. В

большинстве случаев способ принуждения используется, руководителями или другими лицами, которые могут использовать имеющуюся власть для подавления оппонента. Недостатками данного способа являются подавление инициативы коллег или подчиненных, велика вероятность ошибок и негативных последствий, так как в решении будет представлена только одна точка зрения.

Вхождение в положение другой стороны (уступка) – подразумевает под собой, что одна из сторон конфликта добровольно частично или полностью отказывается от своих целей и требований. Недостатком такого способа является вероятность возникновения моральной подавленности у уступившего, а также снижения мотивации в трудовой деятельности.

Метод сотрудничества. Данный метод отличается открытым желанием объединить свои усилия с оппонентом для разрешения конфликта.

Компромисс – это стратегия поведения в конфликтной ситуации, при которой учитывается мнение и интересы каждой из сторон. При применении данной стратегии проводятся переговоры, после которых каждая из сторон должна пойти на какие-либо уступки [2, с. 87-88].

В качестве вывода следует отметить, что важнейшим условием бесконфликтного и комфортного взаимодействия является умение встать на позицию другой стороны. Необходимо помнить, что конфликтные ситуации должны быть управляемы. Без этого они могут приводить к серьезным негативным последствиям в работе всей организации: снижению качества образования и производительности труда, потеря мотивации к работе, уход от решения реальных проблем и целей образовательной организации, неудовлетворенность сотрудников работой в данной сфере, а в последствии возникновение стресса и депрессий, а как итог – уход кадров из коллектива.

ЛИТЕРАТУРА

1. Дейнека А.В. Управление персоналом организации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2017. – 288 с.
2. *Джордж Д. М.* Организационное поведение: Основы управления: учебное пособие для вузов / Д.М. Джордж, Г.Р. Джоунс; пер. с англ. под ред. Е.А. Климова. – М.: Юнити, 2015. – 460 с.

3. *Карташев, Я.П.* Конфликты в организации: учеб. пособие для студентов вузов. – М., Лаборатория книги, 2010 – 68 с.
4. *Мостовая И.В.* Основы менеджмента: кредитно-модульная система: учеб. пособие / И.В. Мостовая и др. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2009. – 279 с.
5. *Рыбакова Н.Н.* Способы разрешения конфликтов в организации в современных условиях // Молодой ученый. – 2017. – № 45(179). – С. 201-204.
6. *Щербаков И.Д.* Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения // Электронный научно -практический журнал «Экономика и менеджмент инновационных технологий». – 2014. – № 3. – URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/03/4610>.

TECHNOLOGY OF RELEASE OF CONFLICT IN THE EDUCATIONAL ORGANIZATION

PEREBEINOS Natalia Alekseevna

undergraduate

A.P. Chekhov's Taganrog Institute (branch) of the Rostov State Economic University
Taganrog, Russia

The article examines the typology of conflicts, ways of resolving them, strategies for the behavior of opponents, the role of the leader as a subject of conflict in an educational organization.

Key words: conflict, conflict resolution technology, conflicts in an educational organization, conflict management, leader.

ФИЛОСОФСКИЕ НАУКИ

ВРЕМЯ В СИМВОЛИЧЕСКИХ МОДЕЛИРОВАНИЯХ ТЕОРИИ ПОПУЛЯЦИЙ СЕМЕЙСТВ МАЛЫХ ТЕЛ В НЕЛИНЕЙНЫХ ДИНАМИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ

АРАЗОВ Гасанбек Тахир

доктор физико-математических наук

НИИ прикладной математики

Бакинский государственный университет

г. Баку, Азербайджан

Изменчивости в нелинейных динамических системах непрерывны. Среди изменчивостей находятся и резонансные явления (естественный резонанс случается в динамической системе, когда частоты движений различных объектов становится соизмеримыми). За резонансами всегда следуют хаосы и катастрофы. К числу естественных резонансных явлений относятся: землетрясения, извержение вулканов, многочисленные атмосферные и океанические явления. Государственные перевороты внутри стран и войны между государствами являются следствиями искусственных резонансных явлений (в динамической системе искусственный резонанс случается, когда частоты движений различных изменчивостей становятся соизмеримыми).

Ключевые слова: динамические системы, символические моделирования, аномальные явления, резонансы, хаосы и катастрофы.