



Социологические науки

УДК 301.162

Ю.В. Головки

Головки Юлия Владимировна, магистрант 2 курса направления Социально-культурная деятельность факультета СКДТ Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: yuliyarg@mail.ru

Научный руководитель: **Янковская Людмила Васильевна**, кандидат философских наук, доцент кафедры социально-культурной деятельности, факультета СКДТ Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33).

СПОСОБЫ И СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОНФЛИКТОВ В СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ СФЕРЕ

В статье предложены способы и стратегии разрешения организационных конфликтов. Данная теория помогает достичь позитивных последствий после разрешения конфликтов. Определены наиболее подходящие способы профилактики противоречий конфликтов в организациях социально-культурной сферы.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная ситуация, управление конфликтом, фон производственных отношений.

Yu.V. Golovko

Golovko Julia Vladimirovna, master 2 the course directions of socio-cultural activities, Faculty SKDT, Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: yuliyarg@mail.ru

Supervisor: **Jankovskaja Lyudmila Vasilevna**, PhD (philosophical sciences), associate professor of socio-cultural activities, faculty SKDT Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar).

WAYS AND STRATEGIES OF ORGANIZATIONAL PERMISSION CONFLICTS IN THE SOCIOCULTURAL SPHERE

The article offered methods and organizational conflict resolution strategy. This theory helps to achieve positive effects after conflicts are resolved. The most suitable ways to prevent contradictions for most types of conflict in organizations the socio-cultural sphere.

Keywords: conflict, conflict, conflict management, background of industrial relations.

На характер контактов оказывают влияние такие факторы, как личностные качества человека, привычки, предубеждения, эмоциональное состояние, социально-психологические особенности личности. Именно поэтому конфликт является результатом индивидуальных различий между людьми. Общество без конфликтов не существует, поскольку оно включает в себя множество социальных групп с различными и даже взаимоисключающими коллективными интересами. Именно общность интересов способствует объединению людей в такую форму социальной связи, как организация, которая обеспечивает функционирование этой общности упорядоченным образом. Однако, как было сказано выше, личностные и социально-психологические особенности каждого человека приводят к противоречиям и противоборству между членами данной организации. Каждая из противоборствующих сторон стремится реализовать свои интересы, потребности и цели, на основании чего конфликт можно характеризовать как «столкновение противоположно направленных,

несовместимых тенденций и интересов, противоборство сторон, сопровождаемое отрицательными эмоциональными переживаниями» [51, 287].

Организационные конфликты, резко снижающие качество управленческой культуры, не могут решаться стихийно. Для разрешения организационных конфликтов необходимо выработать определенные стратегии управления конфликтными ситуациями, с учетом специфики функционирования конкретно взятой организации.

Поскольку социально-культурная сфера предполагает авторское, инновационное начало, то управление конфликтом в организациях СКС осуществляется специальными организационными мероприятиями, направленными на предотвращение конфликта и убеждение противоборствующих сторон его прекратить. В организационном менеджменте существуют определенные стратегии, направленные на разрешение конфликтных ситуаций, разработанные в рамках такого направления психологии, как конфликтология. Эти стратегии были разработаны американскими психологами Кеннетом Томасом и Ральфом Килменном, и в организационном менеджменте считаются эталонными:

1. Стратегия ухода заключается в избегании конфликта, уклонении от него, в стремлении выйти из ситуации, не разрешая ее. Эта стратегия оправдана, если проблема, породившая конфликт, не существенна.

2. Стратегия уступки предполагает изменение своей позиции, отказ от своих интересов в пользу интересов оппонента. Применение стратегии целесообразно, если один из оппонентов понял свою неправоту, или сохранение «ровных» отношений для него важнее, нежели отстаивание собственной позиции.

3. Стратегия соперничества подразумевает силовое решение, заключающееся в открытой борьбе за собственные интересы. Применение данной стратегии приемлемо в тех случаях, когда требуются быстрые и решительные меры, нет выбора и отношения с оппонентом ничего не значат.

4. Стратегия сотрудничества предполагает определение потребностей сторон и совместный поиск ими устраивающего всех решения. Применение стратегии целесообразно, если противоборствующие стороны рассчитывают на добрую волю.

5. Стратегия компромисса подразумевает урегулирование конфликта путем взаимных уступок. Стратегия применяется в тех случаях, когда аргументы обеих сторон одинаково убедительны, а отношения между ними значимы, при этом существует дефицит времени, а решение необходимо принять срочно.

Эти пять обозначенных стратегий способствуют формированию благоприятного психологического климата в организации СКС и способствуют повышению эффективности управления. Однако, говоря об управленческом выборе той или иной из них, обычно предлагается осуществлять его на основе анализа конфликта, который «представляет собой описание конфликтной ситуации с возможным исходом и реальным разрешением, а также образа конфликта в представлении каждой из конфликтующих сторон» [3, с. 502]. Алгоритм анализа конфликта включает в себя:

- определение противоборствующих сторон, участвующих в конфликте;
- определение причины конфликта, каким образом затронуты интересы людей участвующих в конфликте;
- выявление предмета конфликта, затрагивает ли он деловую сферу или имеет характер выяснения взаимоотношений людей;
- определение формы и выявление типа конфликта по выраженности конфликтного противостояния, по сфере проявления, по направлению воздействия, по способу разрешения;
- определение пространственно-временных условия конфликта: (а) его масштаб, (б) число участников; (в) место конфликта, (г) частота проявления конфликта;

– описание динамики конфликта.

При проведении анализа необходимо брать во внимание такой фактор, как социально-психологические условия протекания конфликта, под которыми подразумеваются общий психологический климат в организации СКС, степень конфронтации сторон.

Конфликты в организации СКС играют двойственную роль «они способны как разрушить организацию, снизив ее эффекты, так, при определенных обстоятельствах, сыграть положительную роль, эти эффекты увеличив» [1, с. 43]. Как пишет по этому поводу Н. Тичи в работе «Лидеры организации», «с рядом конфликтов нужно бороться, но некоторые и вызывать намеренно, поскольку они предоставляют управленцу дополнительную информацию о скрытых от него процессах, происходящих в организации, а также в случае конструктивности могут привести к нахождению коллегиального решения ряда проблемных вопросов, как организационных, так и деловых» [5, с. 29].

Предупредить конфликт гораздо легче, нежели предпринимать конструктивные меры по его разрешению. Профилактика конфликта должна исключать или минимизировать вероятность возникновения конфликтных ситуаций, и деструктивного развития противоречий между членами организации. Она может включать в себя такие методы как: (1) профессиональный психологический подход к системе подбора персонала; (2) обеспечение благоприятных условий для работы и жизнедеятельности сотрудника; (3) справедливое и прозрачное распределение организационных ресурсов; (4) разработка нормативно-правовых процедур разрешения предконфликтных ситуаций.

Подводя итог вышесказанного отметим, что несмотря на многообразие технологий управления конфликтом в организации они имеют весьма общий пакет рекомендации по управлению конфликтными ситуациями. При разработке алгоритма решения конфликтной ситуации в организации социально-культурной сферы необходимо учитывать как социально-

психологические условия протекания конфликта, так и особенности функционирования отдельно взятой организации сферы культуры, поскольку в некоторых случаях его наличие может привести к нахождению коллегиального решения ряда проблемных вопросов. Не менее важную роль для эффективного функционирования организаций социально-культурной сферы, чем конструктивное решение конфликтных ситуаций, играет профилактика конфликтов, которая требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно решенный конфликт.

Список используемой литературы:

1. *Вишнякова Н.Ф.* Конфликтология: учеб. пособие. 3-е изд. Минск: Изд-во Университетское, 2012. 318 с.
2. *Зигерт В., Ланге Л.* Руководить без конфликтов. М.: Экономика, 2003. 314 с.
3. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия: учеб. пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента / под ред. К. Красникова. Самара: Бахрах. М, 2007. 768 с.
4. *Резник С.Д.* Управление персоналом. Практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации: учеб. пособие / С.Д. Резник, И.А. Игошина, К.М. Кухарев. М., 2004. 221 с.
5. *Тичи Н.* Лидеры организации. М.: Вильямс. 388 с.
6. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике / под ред. С.П. Шепилова. М.: Проспект, 2013. 528 с.