

2. Мамикоян М. Новогодний меморандум к 2015 году. Мобилизационная инициатива мясной отрасли РФ. // Мясная сфера, 2015. № 1 (104). С. 20–24.
3. Россия – Беларусь // Мясная сфера, 2015. № 5 (108). С. 21.
4. Рынок свинины: ключевые показатели // Мясная сфера, 2015. № 5 (108). С. 22–24.
5. Ушацев И. Back In The USSR. Братских народов союз вековой // Мясная сфера, 2015. № 1 (104). С. 9–14.
6. О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации. Указ Президента Российской Федерации, 6 августа 2014 г., № 560: в ред. от 24.06.2015 г. № 320 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр». Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. Минск, 2016.

---

## Methods of conflict management in organization

Uzdenova M.<sup>1</sup>, Ebzeeva F.<sup>2</sup> (Russian Federation)

## Методы управления конфликтами в организации

Узденова М. Х.-О.<sup>1</sup>, Эбзеева Ф. И.<sup>2</sup> (Российская Федерация)

<sup>1</sup>Узденова Мадина Хаджи-Османовна / Uzdenova Madina - студент магистратуры,  
кафедра государственного и муниципального управления,  
Институт экономики и управления

Северо-Кавказский федеральный университет;

<sup>2</sup>Эбзеева Фатима Исламовна / Ebzeeva Fatima – студент,  
кафедра государственного и муниципального управления,  
факультет государственного и муниципального управления и менеджмента,  
Российская академия народного хозяйства и государственной службы  
при Президенте Российской Федерации, г. Ставрополь

**Аннотация:** в статье рассматривается проблема конфликтов в организации, дается определение понятиям «конфликт» и «управление конфликтами». Также в работе анализируются методы управления спорными ситуациями.

**Abstract:** the article considers the problem of conflicts in the organization, defines the terms "conflict" and "conflict management". The work also analyzes the methods of management of controversial situations.

**Ключевые слова:** управление конфликтами, организация, методы управления.

**Keywords:** conflict management, organization, method of management.

Реализация деятельности организации предполагает координацию человеческих ресурсов для достижения целей фирмы. В ходе работы над общими задачами люди объединяются в формальные и неформальные группы. Однако для каждого работника характерны свои особенности поведения, у каждого свое мировоззрение, отношение к происходящему. Такие различия в восприятии, в оценке ситуации могут порою вызывать разногласия, переходящие в конфликты. Управление этими разногласиями значительно улучшает эффективность совместного труда сотрудников, позволяет координировать организационное поведение, развивать этические нормы в компании.

Чтобы более подробно изучить вопрос управления трудовыми конфликтами, дадим определение понятиям конфликт и управление конфликтами. Итак, конфликт – это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями [1]. Управление же конфликтами означает процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений [2].

Также немаловажное значение имеет профилактика конфликтов, когда менеджер прогнозирует возможные вопросы столкновения интересов сотрудников и готовит меры, чтобы избежать их. Особенно необходимо помнить, что несправедливое распределение материально-технических, экономических и информационных ресурсов всегда отрицательно влияет на межличностные отношения в коллективе и, как следствие, негативно отражается на функционировании компании.

На сегодняшний день наукой конфликтологией разработано много методов управления конфликтами, и руководители имеют достаточно большую теоретическую и практическую базу для разрешения спорных ситуаций на предприятии. Основные из этих методов представлены в таблице 1.

*Таблица 1. Методы управления конфликтами в организации*

| № | Метод                          | Характер позиции                                                                                                       |
|---|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Уход от конфликта              | Применяется тогда, когда конфликт не несет в себе особого интереса для сторон                                          |
| 2 | Метод бездействия              | Применяется тогда, когда конфликт не переходит со слов к действию                                                      |
| 3 | Метод уступок и приспособления | Применяется при обнаружении явной неправоты одной из сторон                                                            |
| 4 | Метод сглаживания              | Применяется при несущественных разногласиях, когда обе точки зрения имеют место быть                                   |
| 5 | Метод скрытых действий         | Применяется тогда, когда конфликт несет в себе серьезную проблему и конфликтующие стороны не соглашаются на примирение |
| 6 | Метод быстрого решения         | Применяется для того чтобы не затягивать конфликт, чтобы он тем самым не испортил отношения сотрудников                |
| 7 | Метод компромисса              | Применяется тогда, когда конфликтующие стороны занимают средние позиции и готовы к созидательному диалогу              |
| 8 | Метод сотрудничества           | Применяется в случае глобальности решаемой проблемы, когда обе стороны должны придти к общему мнению                   |
| 9 | Метод силы                     | Применяется в особо важных для компании случаях, когда одна из сторон осознает полную правоту своей точки зрения       |

Таким образом, для разрешения конфликтных ситуаций менеджер может обратиться к таким методам как сглаживание, сотрудничество, компромисс и другие. Главное, помнить, что управление конфликтами между сотрудниками – это процесс управляемый и даже люди с противоположными взглядами на ситуацию могут договориться.

### *Литература*

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Значение, предмет и задачи конфликтологии // Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 1999. 551 с.
2. Управление персоналом организации: Учебник. / Под ред. А. Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М., 2002. 638 с.