

## УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ

**А. Стеценко**

*5 курс, социологический факультет*

Научный руководитель - доц. **Т.А. Ченцова**

Для управления конфликтами принято использовать определенные стратегии. В теории и практике управления конфликтами в производственных ситуациях известны две стратегии: предупреждение конфликтов и разрешение конфликтов [1, с.81-82].

Стратегия предупреждения конфликтов имеет целью создание таких производственных условий и психологической атмосферы в коллективе, при которой возможности возникновения конфликтов сведена к минимуму. Реализация этой стратегии основывается на проведении различных организационных мероприятий, направленных на улучшение условий труда, создание рациональной информационной системы и структуры управления организации, разработку обоснованной системы вознаграждений за результативный труд, формирование и поддержание корпоративной культуры и др.

Однако реализация такой стратегии возможна при нормальном функционировании предприятия, а не при кризисной ситуации или выходе из нее. Использование стратегии предупреждения конфликтов затруднено по двум причинам: во-первых, специалист по социальной работе имеет дело с проблемной ситуацией клиента, что может провоцировать конфликты; во-вторых, профессия «человек – человек» предполагает взаимодействие не только в системе «специалист – клиент», но и «специалист – специалист», что порождает столкновение интересов, взглядов и в конечном итоге может привести к конфликтам. Судя по выше сказанному, конфликты неизбежны и поэтому более целесообразно будет использовать стратегию разрешения конфликтов.

Стратегия разрешения конфликтов имеет целью остановку противостояния сторон, поиск приемлемого для них решения проблемы. По мнению А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова, процесс разрешения конфликта включает: а) анализ и оценку ситуации; б) выбор способа решения конфликта; в) разработку плана действий и его реализацию; г) оценку эффективности полученных результатов [2, с.465-466].

Управление конфликтами осуществляется с помощью определенных методов - порядка действий, применяемых при урегулировании конфликтной ситуации [3, с.14-21]. Выделяют такие методы управления конфликтом:

1. внутриличностные;
2. организационно-структурные;

3. административные;
4. межличностные [4, с.398-401].

Внутриличностные методы решения конфликта заключаются в том, чтобы личность правильно организовала свое поведение и общение с другими людьми. В частности, свои суждения относительно определенных проблем не должны сопровождаться обвинениями в них другой стороны, а выражаться в форме пожеланий.

Организационно-структурные методы связаны с проведением изменений в структуре организации.

Административные методы управления конфликтом предусматривают директивное вмешательство в его процесс. Например, для разделения конфликтующих подразделений организации применяются административные меры на основании приказа руководителя или решения суда.

Межличностные методы разрешения конфликтов основываются на учете стилей поведения конфликтующих сторон и природы самого конфликта. Существует пять стилей разрешения конфликтов:

- А. стиль конкуренции;
- Б. стиль уклонения;
- В. стиль приспособления;
- Г. стиль компромисса;
- Д. стиль сотрудничества.

Конечно, зависимо от конкретной ситуации, подход будет индивидуальным, но нельзя не отметить наличия определенных общих моментов. К примеру, организационно-структурные методы будут иметь гораздо больший эффект при использовании их в решении конфликтов, основой которых является неправильное распределение полномочий, недостатки в организации труда, несовершенная система мотивации и др. Административные методы будут полезны только в том случае, если в конфликт вовлечены целые подразделения или отделы организации. Межличностные — в случае, когда конфликтная ситуация возникает на основе личных качеств работников.

Таким образом, стратегии управления конфликтами зависят от типа конфликта, а способы управления исходят из выбранной стратегии. Управление конфликтами позволяет социальному работнику планировать действия, подключать к обсуждаемой проблеме другие заинтересованные стороны, привлекать дополнительную объективную информацию.

#### **Библиографический список**

1. Чернявский А.Д. Антикризисное управление. - К.: МАУП, 2000. - 208 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
3. Новикова Е. Ю. Ценности и экономическая деятельность / Е. Ю. Новикова // Вестник Российской экономической академии имени Г. В. Плеханова. – 2008. – № 4. – С 14–21.
4. Глазл Ф. Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. /Пер.с нем. – Калуга: «Духовное познание», 2002. – 564 с.