РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РФ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РФ

СИБИРСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

**ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

**Письменное контрольное задание для студентов дистанционного обучения**

Фамилия

Имя

Отчество

Номер группы

Дата сдачи

Подпись слушателя

Подпись тьютора

Протокол проверки

Ф.И.О. преподавателя

Дата проверки

Оценка

Подпись преподавателя

**СОДЕРЖАНИЕ**

Анализ конкретной конфликтной ситуации в организации

Анализ социально-политической конфликтной ситуации в регионе

Список использованной литературы

**Анализ конкретной конфликтной ситуации в организации**

### Описание конфликтной ситуации

Не секрет, что карьерная лестница становится предметом споров во многих организациях. На почве повышения социального и материального статуса разгорается множество конфликтов. Обстановка обострения конкуренции между сотрудниками мешает слаженной работе всего подразделения, поэтому подобные конфликты должны быть разрешены в кратчайшие сроки и с минимальными потерями в общей эффективности работы коллектива. Описанная история имела место в действительности. Название организации и фамилии действующих лиц изменены.

В одном из подразделений крупного коммерческого банка, оказалось вакантным место начальника подразделения (причина освобождения этого места составляет отдельную историю). На освободившееся место претендовали два человека – начальник кредитного отдела Иванова и ведущий специалист по работе с вкладными средствами – Жданова. Оба специалиста имели положительную оценку их работы, большой стаж в занимаемой должности и, теоретически, любой из них мог занять вакантное место начальника подразделения.

Вакантное место было настолько привлекательно, что разгорелся конфликт. В ход шли все возможные средства – распространение порочащей информации, обвинения в некомпетентности, подкуп сторонников. Фактически, работники организации разделились на два лагеря, что существенно затрудняло работу коллектива. Решить вопрос голосованием не представлялось возможным, поэтому для разрешения данной конфликтной ситуации был направлен сотрудник из вышестоящей организации (головного отделения данного коммерческого банка, находящегося в Москве).

Для разрешения конфликтной ситуации были предприняты кардинальные меры: переформирование отделов и перестановка кадров. Отдел вкладных операций был укрупнен и ведущий специалист по вкладным операциям был назначен начальником отдела по вкладным операциям. Кредитный отдел, наоборот, был разбит на отдел по рублевым кредитам и отдел по валютным кредитам. Начальник кредитного отдела занял должность начальника отдела по валютным кредитам. На место начальника подразделения был назначен человек, переведенный из головного отделения.

Таким образом, при сохранении трудового потенциала коллектива был достигнут компромиссный выход из конфликтной ситуации. Формальное повышение в должности каждого оппонента, на самом деле не повлияло реально на увеличение степени влияния одной из сторон.

### Анализ конфликтной ситуации

Для анализа конфликтной ситуации рассмотрим каждый из компонентов конфликта более подробно.

Объектом конфликта явилось место начальника подразделения крупного коммерческого банка. Данный объект обладает всеми признаками, присущими типичному объекту конфликта:

* Место начальника подразделения является реальным, но неделимым;
* Каждый из оппонентов претендует на единоличное обладание (управление) объектом;
* Объект теоретически доступен каждому из оппонентов.

Оппонентами в данном конфликте являются начальник кредитного отдела Иванова и ведущий специалист по работе с вкладными средствами – Жданова. Данные оппоненты являются оппонентами первого ранга – выступают от собственного имени и представляют собственные интересы. «Сила» оппонентов первого ранга минимальна.

Причиной конфликта является структурный фактор – стремление каждого из оппонентов занять более выгодное социальное и материальное положение. В данном случае, каждый из оппонентов имел равные права и возможности занять привлекательное социальное положение, что привело к обострению конкурентного поведения между ними. В последствии к этой причине добавился информационный фактор (распространение порочащей информации и обвинения в некомпетентности) и фактор отношения (когда конкурентное поведение привело к личной неприязни между оппонентами).

Тип конфликта – реалистический (имеется реальный объект конфликта), «вертикальный» (оппоненты конфликта находятся на одной ступени социальной лестницы), деструктивный (развитие конфликта привело к ослаблению трудового потенциала коллектива).

### Технология разрешения конфликта

В действительности конфликт был разрешен силовыми методами со стороны вышестоящей организации. Был направлен компетентный, незаинтересованный человек, который выступил в роли разводного моста.

В ходе разрешения конфликта была переформирована структура организации. Хотя данные изменения не привели к сокращению штата, но они затронули многих сотрудников, которые прямо не участвовали в конфликтной ситуации. Поменялись должностные обязанности, что могло привести к недовольству сотрудников, для которых эти изменения носили негативный характер.

С учетом знаний, полученных по предмету «Технология разрешения конфликтов», автор работы считает оправданной и необходимой применение нормативной или морально-правовой стратегии разрешения конфликта. Результат разрешения конфликта можно считать компромиссным для участвующих в конфликте сторон. Необходимым условием успешного разрешения конфликтной ситуации явилось наличие незаинтересованной стороны в деле урегулирования конфликтной ситуации.

Анализ социально-политической конфликтной ситуации в регионе

В наше время в результате глубоких экономических и социальных преобразований российского общества социальная структура этого общества выглядит более дифференцировано. Появились новые социальные группы, которые можно рассматривать в качестве классов. Главное, что характеризует социальные процессы в России – явная дезинтеграция сложившихся ранее социальных структур и связей, утрата прежней и поиски новой социальной идентификации на разных уровнях – от индивида, до больших социальных общностей.

В России создается общество с новым соотношением классов и социальных групп, где велики различия в доходах, статусе, культуре. Именно поэтому особое значение приобретают усилия законодательных, исполнительных и судебных структур власти по смягчению нынешних и будущих конфликтов. Общество, устранившее преграды к выдвижению индивидов по их классовой (групповой) принадлежности, становится более стабильным, легче решает свои конфликты мирным образом – путем компромиссов и переговоров.

Данная ситуация характерна и для нашего региона, как для типичного представителя федерации. Моменты социальной напряженности имеют общие черты и представлены следующими социальными проблемами:

* Нарастание социальной напряженности между работодателями и работниками – низкий уровень средней заработной платы, отсутствие обеспечения работодателем минимально-необходимых условий труда, низкая социальная защищенность населения;
* Нарастание социального конфликта между малоимущими слоями населения (пенсионерами, инвалидами, многодетными семьями) и местной политической властью;
* Скрытый национальный конфликт между представителями коренной национальности республики и русским населением.

Рассмотрим каждый из этих моментов социальной напряженности более подробно. Для этого рассмотрим состав участников ситуации, причины возникновения социальной напряженности и меры по предотвращению конфликтов и снятию социальной напряженности в данной области.

Социальная напряженность между работодателями и работниками.

Анализ систем трудовых отношений между руководителями предприятий и наемными работниками позволяет выявить следующие тенденции:

* занятость представляет главную социальную проблему для работников и определяет их поведение в отношениях с предпринимателями;
* руководители используют страх работников потерять место как один из основных инструментов своего влияния на трудовые отношения;
* угроза увольнения заставляет работников не протестовать в активной форме против систематического снижения реальной заработной платы, соглашаться с авторитарным стилем управления, искать дополнительные источники доходов;
* центр социальной напряженности в трудовых отношениях постепенно перемещается на уровень предприятия. Все большее число работников считает виновниками своего тяжелого положения директоров (этому способствует официальная позиция центральной власти, ищущей виноватых на местах, а также показательные разоблачения в прессе). Данная тенденция усиливается благодаря формированию образа руководителя как “нового русского” – энергичного, профессионального человека, заботящегося только о своих личных доходах, лишенного моральных принципов и снимающего с себя ответственность за своих работников;
* недовольство на предприятиях принимает в основном скрытые формы из-за социальной незащищенности и низкой организованности работников, слабости или отсутствия профсоюзных организаций.

Отношения между руководителями предприятий и наемными работниками нельзя рассматривать вне общеэкономического контекста. Один из парадоксов российской действительности состоит в том, что признавая эффективность рыночной экономики как системы, большинство опрошенных выступает против ее конкретной формы, в частности той модели предпринимательства, которая формируется в стране.

Конкретные же формы и методы перехода к рынку вызвали глубокие социальные потрясения в обществе, что не могло не сказаться на отношении к реформам и формирующемуся отечественному предпринимательству. Шоковая терапия, как теперь очевидно, не была неизбежной, рыночные преобразования могли осуществляться менее болезненно, если бы государство не оставило социальную сферу без необходимого регулирования.

Мерами по снятию социальной напряженности в данной сфере являются:

* Регулярная и последовательная работа законодательной власти по вопросам защиты интересов наемных работников;
* Создание и поддержание института профессиональных союзов, которые бы могли брать на себя вопросы защиты интересов работников.
* Проведение разъяснительных мероприятий среди наемных работников по вопросам правовой защиты их интересов.

Социальная напряженность между малоимущими слоями населения и региональной властью

Причиной данной формы социальной напряженности является субъективное представление представителей малоимущих слоев населения о своей неполной социальной и политической защищенности. Региональная власть принимает определенные меры по улучшению положения данной группы населения, однако, не всегда эти меры оказываются достаточно эффективными.

Процесс инфляции, который имеет место в стране в целом и в регионе, значительно опережает темпы повышения пенсий, пособий и других социальных выплат, что приводит к снижению уровня социальной защищенности.

Прогноз развития данной социальной проблемы не слишком оптимистичен. К сожалению, на сегодняшний день, региональные власти не обладают достаточной компетенцией, чтобы решить подобный вопрос кардинальным способом. В данной ситуации, единственно возможными мерами являются меры по снижению напряженности, путем возможного (в рамках регионального бюджета) повышения уровня социальных выплат, проведения разъяснительной работы среди малоимущих слоев населения, о роли региональной власти в решении подобных вопросов и принимаемых ею мерах.

Социальная напряженность между представителями различных этнических групп

Причиной возникновения этнических конфликтов, чаще всего, являются конфликты на бытовом уровне (общая подсознательная неприязнь к представителям другой национальности) или социокультурные причины.

К социокультурным причинам возникновения межэтнических конфликтов можно отнести конфликты между нормами и ценностями, функционирующими в обществе. Каждая культура представляет своеобразную систему ценностей, идеалов, стремлений, образцов поведения и предпочтений в выборе соответствующих средств для достижения целей. Нормы, принимаемые на уровне федерации или региона, носят усредненный характер и порой не учитывают субъективных особенностей того или иного этноса.

Наша республика является многонациональной по составу населения. Основную долю населения составляют русские. На долю коренного населения республики – хакасов, приходится не более 30% от общей численности населения. В целом, глобальных межэтнических конфликтов между этими основными национальными слоями нет, но существует определенная социальная напряженность, которая иногда перерастает в открытые, но незначительные по своему объему, конфликты.

Окончательно разрешить тот или иной межэтнический конфликт невозможно, поэтому проблема состоит в том, чтобы выявить межэтнические противоречия, не допустить применения насилия, найти эффективные способы урегулирования спорных вопросов.

Для того, чтобы выработать стратегию управления межэтническими отношениями, необходимо найти общие взаимоприемлемые ценности и нормы, выработать общие правила поведения.

В этой ситуации возникает необходимость заключения своего рода «общественного договора» между представителями отдельных национальностей. Такой договор не может регламентировать все детали межэтнического взаимодействия, но он должен содержать основополагающие нормы и принципы, гарантии безопасности личности и этноса, равноправие, запрет на применение насилия при возникновении противоречий, решение конфликтов мирными способами.

Современные направления региональной социальной политики

Большинство вопросов развития образования, здравоохранения и культуры, жилищного и коммунального хозяйства, социально-бытового обслуживания населения и ряд других должны решаться на уровне органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления. В решении крупномасштабных и острых социальных проблем требуется участие федеральных органов государственной власти, в том числе в проведении активной государственной политики, направленной на: противодействие тенденции ухудшения демографической ситуации, острым проявлениям депопуляции населения; предотвращение обнищания населения и минимизацию отрицательных последствий безработицы, особенно в слаборазвитых регионах; сдерживание процесса имущественного расслоения в наиболее "бедных" и наиболее "богатых" регионах; регулирование размещения беженцев и вынужденных переселенцев в районах, располагающих для этого необходимыми условиями, в соответствии с федеральной и региональными миграционными программами; содействие развитию и совершенствованию системы образования на региональном уровне во взаимодействии с федеральной системой высшего и послевузовского образования; оказание помощи населению регионов, попавших в кризисную ситуацию в результате стихийных бедствий, экологических и техногенных катастроф, военных действий, острых межнациональных конфликтов.

Особое место в региональной социальной политике федерального уровня занимают проблемы демографии. Их решение должно включать в себя: регулирование миграционных процессов с учетом стратегических задач развития регионов и их геополитического положения, сдерживание оттока населения из северных и восточных районов страны; регулирование потоков вынужденных мигрантов и беженцев, создание условий для их рационального размещения на территории Российской Федерации; осуществление мер экономического и социального характера, направленных на увеличение продолжительности жизни и естественного прироста населения в регионах России.

Таким образом, социально-политическая ситуация в нашем регионе соответствует общим тенденциям социально-экономических и политических проблем в стране. Уровень социальной напряженности достаточно стабилен и соответствует фоновому.

Список использованной литературы

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник. – М.: ЮНИТИ, 1999.
2. Армстронг Майкл «Основы менеджмента. Как стать хорошим руководителем». Серия «Учебники и учебные пособия». Ростов-на Дону: «Феникс», 1998.
3. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.: 1995.
4. Основы конфликтологии / под ред. академика РАН В.Н. Кудрявцева. – М.: 1997.
5. Управление персоналом: Учебник для вузов. 2-ое изд., перераб. и доп. / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.