**Оглавление**

Введение

Конфликт в трудовых коллективах

Способы прогнозирования трудовых конфликтов

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Конфликты являются вечным спутником нашей жизни. А поскольку большую часть своего времени современный человек проводит на работе. То особую потребность приобрело изучение социально-трудовых конфликтов.

Благодаря существующим установкам на конфликт как отрицательное явление большинство людей считает, что они не могут ими управлять и стараются их избежать, когда это возможно. Но конфликт не всегда удается избежать и тогда возникает вопрос: «Как можно спрогнозировать конфликтную ситуацию, как ее можно предвидеть заранее».

Основные задачи моей работы:

1. Изучить причины возникновения конфликтов в трудовых коллективах.
2. Выделить основные способы прогнозирования социально-трудовых конфликтов.

**Конфликт в трудовых коллективах**

Конфликт, как сложный социальный и психологический феномен включает в себя несколько сторон понимания на эту проблему. С одной стороны, конфликт представляет собой столкновение сторон, мнений, сил, перерастание конфликтной ситуации в открытое столкновение; борьбу за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба и уничтожение соперника [6].

С другой стороны ряд авторов видят в конфликте и положительные стороны. Так по мнению К.А. Радугина конфликт – это не аномалия или дисфункция в деятельности организаций, а норма отношений между людьми, необходимый элемент жизни, дающий выход социально-психологической напряженности и порождающий изменения в деятельности организации [3].

Поэтому различают два теоретических подхода к понятию конфликта.

1. Конфликт – это столкновение, противоречие, борьба, противодействие (личностей, сил, интересов, позиций, взглядов). Соответственно, конфликт социальный – попытка достижения вознаграждения путем подчинения, навязывания своей воли, удаления или даже уничтожения противника, стремящегося достичь того же вознаграждения. Таким образом, сторонники этого подхода описывают конфликт как явление негативное. Большинство работ по технологии работы в конфликте в рамках такого подхода дают рекомендации по манипулированию, которое называют «управлением конфликтом», «управлением конфликтной ситуацией». Главной целью такого управления является ликвидация конфликта с максимальной выгодой для себя.
2. Конфликт – это система отношений, процесс развития и взаимодействия, заданные различиями субъектов, участвующих в нем (по интересам, ценностям, деятельности). Сторонники этого подхода считают конфликт естественным условием существования взаимодействующих людей, инструментом развития организации, любого сообщества, хотя и имеющим деструктивные последствия, но в целом и на длительном промежутке не столь разрушительные, как последствия ликвидации конфликтов, их информационной и социальной блокады.

В современных условиях каждая сфера общественной жизни поражает свои специфические виды социальных конфликтов. Так как в теме моей работы затрагивается социально трудовой конфликт, то рассмотрим его в более близком ракурсе.

Конфликт в организации или социально трудовой конфликт — это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка [9]

Предтечей конфликта в организации является *социальная напряженность* в коллективе. Можно назвать несколько точек зрения на сущность социальной напряженности.

1) Социальная напряженность в реальной жизни выступает как осознание большинством членов трудового коллектива очевидных нарушений принципа социальной справедливости и готовность найти выход из ситуации через ту или иную форму конфликта [ 12, С. 9]

2) Социальная напряженность представляет собой противоречие между объективным характером социальных отношений и субъективным характером поведения субъектов этих отношений. На уровне организации проявление напряженности будет сопровождаться отклонением отклонением от нормального сотрудничества, которое является специфической качественной характеристикой социальных отношений в процессе трудовой деятельности [4].

3) Социальная напряженность — это нарушение нормальных отношений и неадекватное функционирование участников взаимодействия [ 10, С. 7]

Выделяют *две* группы факторов, способствующих возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе: внутренние и внешние.

К *внутренним факторам* относятся: невыполнение руководством организации своих обещаний и нежелание объяснить людям действительное состояние дел; нарушение режима производства из-за постоянного срыва поставок сырья и материалов; невозможность для членов трудового коллектива хорошо заработать; отсутствие видимых результатов предметной заботы об улучшении условий труда, быта и отдыха работников; конфронтация персонала управления и работников из-за несправедливого распределения материальных благ и фонда оплаты труда; внедрение инноваций и радикальных преобразований без учета интересов работников; подстрекательская деятельность неформальных лидеров.

*Внешние факторы:* дестабилизация обстановки в стране, столкновение интересов различных политических групп; возникновение острого дефицита на продукты и товары первой необходимости; ущемление социальных льгот в новых законодательных актах; резкое ослабление правовой социальной защиты интересов членов трудового коллектива; обеспечение честного и добросовестного труда, незаконное обогащение отдельных граждан.

Нарастание социальной напряженности в организации, перерастающее в конфликт, может быть преодолено при адекватном разрешении конфликтной ситуации [1].

Конфликты в организациях являются результатом противоречий, вызванных расхождением интересов, норм поведения, ценностей людей. Среди них следует, прежде всего, выделить следующие *типы противоречий:*

* организационные,
* производственные,
* деловые,
* инновационные.

В соответствии с этим можно выделить и основные типы конфликтов в организациях:

* 1. организационные;
  2. производственные;
  3. трудовые;
  4. инновационные. [9]

**Способы прогнозирования трудовых конфликтов**

Конфликт практически всегда виден, так как проявляется *внешне:* высокий уровень напряженности в коллективе; снижение работоспособности и как следствие — ухудшение производственных и финансовых показателей, взаимоотношений с поставщиками, покупателями и др. Но для устранения любого рода конфликта нужно длительное время, поэтому более целесообразным видится стремление спрогнозировать возможный социально-трудовой конфликт с последующей его профилактикой. Особенно остро эта проблема стала разрабатываться в наше время. Так деятельность зарубежных фирм, практика отечественных организаций, особенно в условиях изменения форм собственности, показывает, что современным руководителям и управляющим персоналом необходимы знания и навыки по управлению конфликтами и их прогнозированию [8]

**Предвидение, или прогнозирование, конфликта** – это важнейшая функция управления им, она направлена на оценку ситуации в коллективе и выявление причин потенциальных конфликтов. Функция включает изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, их индивидуально-психологических особенностей, а также возможных изменений в производственной и организационной структуре организации. Профилактика, или предупреждение конфликта – это функция управления конфликтом, признанная не допускать возникновение конфликта. Профилактика конфликтов основывается на их прогнозировании. Принимаются действия по нейтрализации действия факторов, вызывающих конфликт [11].

Но банальная фраза «предупредить проще, чем разрешить» в применении к конфликту не срабатывает. Не срабатывает преимущественно по двум причинам:

1. не все конфликты надо предупреждать (и нельзя жить вообще без конфликта, свои негативные импульсы мы должны отреагировать)
2. даже те конфликты, которые необходимо предупредить, очень сложно спрогнозировать, сложно предсказать их развитие и найти способы предупреждения (единственный верный способ – избегание).

Предупреждение конфликта входит в понятие управление конфликтом.

***Управление конфликтом*** *—* это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной.

Управление конфликтом включает:

* симптоматику,
* диагностику,
* прогнозирование,
* профилактику,
* предупреждение,
* ослабление,
* урегулирование,
* разрешение.

Выделяют также такие управляющие воздействия, как пресечение, гашение, преодоление, устранение конфликта [7].

Управление конфликтами более эффективно, если оно осуществляется на ранних этапах возникновения социальных противоречий. Чем раньше обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньшие усилия необходимо приложить для того, чтобы разрешить ее конструктивно. Заблаговременное обнаружение социальных противоречий, развитие которых может привести к конфликтам, обеспечивается прогнозированием.

*Прогнозирование конфликтов заключается в обоснованном предположении об их возможном будущем возникновении или развитии.* Оно основывается на научных исследованиях конфликтов, а также на практической деятельности по симптоматике и диагностике назревающих социальных противоречий.

Предупреждение конфликта предполагает его прогнозирование. Без обоснованного прогноза возможной конфликтной ситуации нельзя и предупредить ее появление. Прогноз — это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Научная и практическая ценность прогноза определяется уровнем его обоснованности и достоверности. В числе основных методов прогнозирования:

* экстраполяция данной ситуации на будущее состояние системы (подсистемы);
* моделирование возможной конфликтной ситуации,
* статический метод,
* опрос экспертов.

В качестве исходного пункта прогностического конфликтологического мышления следует признать *определение противоречия*, обусловливающего данную проблемную ситуацию, которая может породить конфликт. Противоречие, выражаемое в проблеме, суть причина возможного конфликта. Следующий шаг на пути разработки прогноза — *выявление тенденций изменения данной ситуации, развития противоречий и раскрытия проблемы.* Эта мыслительная операция включает описание событийного ряда, т.е. совокупности событий, проявляющих проблему во взаимодействии субъектов, а также прослеживание объективной последовательности и взаимосвязи событий — логики общественного процесса. Описание событийного ряда и анализ логики изменения существующей ситуации (развития противоречия, раскрытия проблемы) позволяет очертить *облик вступающих в противостояние субъектов и предмет* его. Дальнейшее исследование развития проблемной ситуации в возможный конфликт предполагает включение в анализ *принципов и норм функционирования данной системы* (подсистемы), *временного и пространственного факторов ее изменения, а также социально-экономических, политических, идеологических и социально-психологических условий.*

Предвидение возможных вариантов развития событий создает условия для результативного управления ими. Прогнозирование возникновения конфликтов является главной предпосылкой эффективной деятельности по их предупреждению. Прогнозирование и профилактика конфликтов выступают направлениями управленческой деятельности по регулированию социальных противоречий.

Особенности управления конфликтами во многом определяются их спецификой как сложного социального явления. Важным принципом управления конфликтом является *принцип компетентности.* Во-первых, люди, вмешивающиеся в развитие конфликтной ситуации, должны обладать общими знаниями о характере возникновения, развития и завершения конфликтов вообще. Эти знания могут быть следствием их теоретической подготовки или богатого жизненного опыта. Во-вторых, необходимо собрать максимально разностороннюю, подробную содержательную информацию о конкретной ситуации. Радикальность вмешательства в конфликты не должна превышать глубины наших знаний о них. Управлять можно только тем, что хорошо знаешь. В противном случае управление может привести к результатам худшим, чем те, которые были бы при естественном развитии событий. Вмешательство в естественное развитие конфликтной ситуации должно осуществляться компетентными людьми, не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами.

Регулирование конфликтов требует соблюдения еще одного принципа. Можно пытаться заставить оппонентов отказаться от своих намерений, не допускать их борьбы и т.п. Лучше все же дать возможность людям защищать свои интересы, но добиться, чтобы они делали это путем *сотрудничества, компромисса, избегания конфронтации.* Желательно не менять радикальным образом содержание развития событий, а сделать так, чтобы форма разрешения назревшего противоречия была конструктивной, мирной.

На основе изложенного исследования складываются предпосылки для разработки возможных сценариев прогноза конфликтной ситуации. Затем перед конфликтологом встает задача формулирования прогностической модели и оценка ее достоверности. Заметим, что описание событийного ряда и анализ логики процесса изменения ситуации не позволяют однозначно предсказать возможный конфликт, так как на процесс его формирования влияет ряд трудно учитываемых в исследовании явлений, прежде всего субъективного порядка (эмоциональный настрой людей, уровень их толерантности и т.п.). Так что, каким бы корректным ни был научный анализ событий, их логики, речь может идти лишь о выработке тех или иных вариантов ожидаемых проявлений конфликтной ситуации.

Прогнозирование конфликта — лишь предпосылка его предотвращения. Следует также учитывать невозможность предупреждения всякого конфликта. И к этому, собственно говоря, не стремится ни один здравомыслящий субъект управления власти. Было бы, к примеру, утопией утверждать, что в период перехода к рыночной системе экономики можно избежать конфликтов, связанных с перестройкой структуры производства, возникновением безработицы, забастовочных движений. Руководящие органы общества, тем не менее, имеют целью не допустить возникновения и развития таких конфликтов, которые бы подрывали основы функционирования экономической системы и создавали бы условия для социальных потрясений.

Стратегия предотвращения конфликтов включает систему деятельности, совокупность этапов и методов управления конкретным процессом противоречивых взаимоотношений общественных субъектов. Различаются этапы:

1. частичного и полного предотвращения конфликтов,
2. раннего предупреждения и упреждающего разрешения.

Частичное предотвращение становится возможным при условии блокирования действия одной из причин данного конфликта и ограничения его негативного влияния на интересы противоборствующих сторон. Стратегия полного предотвращения предполагает нейтрализацию действия всего комплекса детерминирующих конфликт факторов, что и позволяет направить взаимодействие субъектов в русло их сотрудничества во имя реализации совпадающих интересов. Упреждающее разрешение конфликта, равно как и ранее его предупреждение, означает не что иное, как осуществление согласования позиций и интересов противоречивых субъектов в пространстве их социального единства, согласия по более важным вопросам общественной жизни [2; 5; 7].

**Заключение**

Конфликт не следует воспринимать, как нечто только отрицательное. Конфликт это также и то что двигает развитие, но, тем не менее, сложно сказать каким окажется конфликт, что он принесет. Поэтому целесообразнее будет его оценить на ранних этапах. Прогнозирование конфликтов заключается в обоснованном предположении об их возможном будущем возникновении и развитии. Профилактика социально-трудового конфликта состоит в такой организации трудовой деятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между субъектами трудовой деятельности. Предупреждение конфликтов - это создание объективных, организационно-управленческих и социально-психологических условий труда, препятствующих возникновению предконфликтных ситуаций и росту напряжения в различных трудовых коллективах, тем самым поднимая производительность труда и уровень межличностных отношений внутри группы.

**Список использованной литературы:**

1. Александрова Е.В.Социально-трудовые конфликты: пути разрешения.- М.: Луч, 1993. 75-76 с.
2. Анцупов А.Я. Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для ВУЗОВ. – М.; ЮНИТИ 2000 (глава 31 с.398).
3. Борисова Е., Востриков А. «Стандарты работы и бизнес-культура», Журнал «Пять звезд», М.: Издательство «Турбизнес», №3, 2003.
4. Головин В.А.Отношение сотрудничества и социальная напряженность // Социальная напряженность на производстве.— Обнинск, 1989.— С. 27—31.
5. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие.- «Гардарики»,2000. с.202.
6. Жильцов Е.Н. Основы хозяйственного механизма в сфере услуг. М., 2005. 135 с.
7. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. Курс лекций.- «Феникс» Ростов-на-Дону, 1998. с. 354.
8. Казначеев Д.А., Калюгина С.Н.Необходимость прогнозирования и управленияорганизационными конфликтами: Материалы VIII региональной конференции “Вузовская наука – Северо-Кавказскому региону”: Том третий. Экономика. - Ставрополь: СевКавГТУ, 2004. 190 с.
9. Регнет Э. Конфликты в организациях. – М.: Гуманитарный Центр, 2005 - с. 34-36
10. Рукавишников B.C.Социальная напряженность // Диалог, 1991. № 13.— С. 7.
11. Конфликты. Конфликтология [электронный источник].- Режим доступа: http://www.conflictus.ru/article/a-94.html
12. Социальная напряженность: Методика социологическогоанализа *и* прогнозирования тенденций развития социальных процессов в трудовом коллективе.— Харьков, 1990.— С. 9.