

Конфликти и справяне с конфликти в организацията

Дисциплина: Организационно поведение

УВОД

Конфликтът е неразделна част от нашия живот. Той е в нас, той е около нас. Конфликтите са наше всекидневие и реалност. Различни проучвания показват, че приблизително около една пета от живота на човека преминава в разрешаване на конфликти - със себе си, с членовете на семейството, роднини, приятели, съседи, колеги, ръководители... Този списък може да бъде продължен до безкрайност.

Когато хората описват конфликти, повечето от тях използват много негативни думи, чувства и асоциации като “гняв”, “враждебност”, “насилие”, “омраза”. Това показва, че ние подхождаме към конфликта в повечето случаи с негативна нагласа. Обикновено мислим, че той е нещо лошо и води до болка, стрес, страх и влошени взаимоотношения.

Негативните впечатления, които имаме за конфликта, са резултат от целия ни минал опит. Тези послания помагат да се изгради конфигурация от нагласи и мнения за конфликта, която засяга начина ни на взаимодействие с другите и реакциите ни в конфликтни ситуации. В голямата си част тези нагласи и мнения са негативни.

Конфликтите в организацията имат свой живот и специфика. Те се зараждат от различни причини, преминават през определени фази, проявяват се като открито противопоставяне, предизвикват надпревара за постигане на надмощие, намират своя изход и накрая затихват. Но каквото и да бъде тяхното разрешаване, те оставят своя отпечатък трайно и/или завинаги върху личността на фирмените сътрудници. И най-странното е, че почти винаги стигаме до конфликт, водени от най-добри намерения. Да разгледаме следните ситуации.

- Една част от членовете на профсъюжен комитет искат да използват паричните фондове за подпомагане на синдикалисти, чиито деца са студенти. Други предпочитат да се отделят средства за предстоящия синдикален празник. Трети смятат, че най-неотложен е ремонтът на почивната база и парите трябва да се насочат натам.
- Директорът по продажбите във фирмата се стреми да разполага с големи запаси от всички произвеждани продукти, за да може да гарантира бързи доставки. В същото време директорът по производството иска да намали запасите, за да ограничи разходите за склад.