

We agree with the Stewart's opinion, that "knowledge has become the most important factor in economic life." [9] But the idea is not new. Sir Francis Bacon said "ipsa scientia potestas est". It means - knowledge is power. Sir Francis Bacon lived 1561 – 1626. [10]

Let us remember when the first industrial revolution took place. " Eric Hobsbawm held that it "broke out" in Britain in the 1780s and was not fully felt until the 1830s or 1840s, while T. S. Ashton held that it occurred roughly between 1760 and 1830. [11] We believe that the current stage of development of the world economy is very different from the period of the first industrial revolution. The sixth issue arises.

We draw attention to the fact that the definition of intellectual capital is not accurate. This phenomenon leads to the fact that students were difficult to distinguish between the academic definition of capital and the proposed Thomas A. Stewart definition of intellectual capital. Sometimes intellectual capital is identified with the term human potential. There is a perception that the human potential includes such elements as human aptitude, human talent and human skills. But these same elements can be attributed to the definition of intellectual capital. The term "intellectual capital" is in need of clarification.

Literature

1. <http://my.safaribooksonline.com/book/-/9780465008308/best-practice/id78a8a632-80fc-11d5-8498-00508b2cca66>
2. <http://bsr.london.edu/files/1298/1467-8616.00207.pdf>
3. <http://www.nytimes.com/2000/04/07/business/international-business-merger-failed-german-bank-chief-resigns.html>
4. <http://www.insurancejournal.com/magazines/features/2001/04/09/17953.htm>
5. <http://www.wsws.org/en/articles/2000/03/germ-m18.html>
6. <http://www.telegraph.co.uk/finance/newsbysector/mediatechnologyandtelecoms/9523989/Nokia-phone-launch-triggers-13pc-share-price-slump.html>
7. http://www.mcoscillator.com/learning_center/weekly_chart/nasdaq_a-d_line/
8. <http://www.investopedia.com/terms/a/advanceddeclineline.asp>
9. <http://bsr.london.edu/files/1298/1467-8616.00207.pdf>
10. <http://global.britannica.com/EBchecked/topic/48126/Francis-Bacon-Viscount-Saint-Alban>
11. http://www.princeton.edu/~achaney/tmve/wiki100k/docs/Industrial_Revolution.html

ТРУДНОСТИ ПРОФИЛАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОНФЛИКТОВ В СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

А.А. Подвигайло,

*кандидат исторических наук, доцент,
доцент кафедры управления персоналом, НИУ БелГУ*

Организация – это динамическая система, которая постоянно изменяется, поэтому конфликты для неё являются сопутствующим фактором. В основе организационных конфликтов находятся различные причины, которые позволяют классифицировать конфликтные явления, возникающие в жизни организации. Разные исследователи, приводят различные классификации организационных конфликтов (в зависимости от факторов послуживших основой конфликта). К примеру, Г.И. Козырев выделяет следующие виды конфликтов в организации: организационно-технологические, конфликты в социально-экономической системе организации, конфликты в административно-управленческой системе, конфликты связанные с функционированием неформальной организации, конфликты связанные с функционированием социально-психологической системы отношений в организации [3].

Коллектив авторов под руководством А.С. Кармина, приводит две классификации организационных конфликтов, по двум основам: по составу сторон конфликты, возникающие в организациях, подразделяются авторами на три категории: личность – личность, группа – группа, группа – личность. По источникам, различаются конфликты структурные, инновационные, позиционные, конфликты справедливости, соперничество за ресурсы, динамические конфликты [4].

В.П. Ратников классифицирует организационные конфликты с позиции теории организации по формам существования: дуализм, альтернатива, дихотомия, оппозиция, противоположность, противоречия, антагонизм, конфронтация, коллизия. А так же с позиции субъективных факторов: конфликты вызванные нарушениями служебной этики, конфликты вызванные нарушением трудового законодательства и конфликты вызванные несправедливой оценкой подчинённых и результатов их труда [5].

Различия в основании классификации организационных конфликтов, говорят об их сложном многообразии, разнообразном характере их развития в условиях функционирующей организации. Данные факторы придают деятельности по профилактике организационных конфликтов особую значимость и вместе с тем усложняют возможности её проведения.

Профилактика конфликтов – важный вид управленческого воздействия. Профилактика конфликтов направлена на такую организацию жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними [2]. Профилактика, по своей сути – это воздействие на те элементы, которые могут стать структурными элементами будущего конфликта, на его предполагаемых участников и на используемые ими ресурсы.

Профилактика организационных конфликтов предполагает соблюдение руководителем организации следующих объективных, субъективно – объективных и социально-психологических условий [2]:

1. *Создание благоприятных условий жизнедеятельности людей.* К ним относятся: материальная обеспеченность семьи, условия работы родителей и обучения детей, возможность самореализации в профессиональной деятельности, взаимоотношения в коллективе, здоровье человека, отношения в семье, наличие времени для полноценного отдыха и т.п.

2. *Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций.* Опыт работы с типичными проблемными ситуациями социального взаимодействия, которые приводят к конфликтам, показывает, что конструктивное их разрешение возможно обеспечить, разработав нормативные процедуры, которые позволяют оппонентам отстаивать свои интересы, не вступая в конфликт. Например, конфликты, связанные с «несправедливым» назначением на должность, можно было бы свести к минимуму, если бы в организации существовала справедливая, известная всем сотрудникам нормативная процедура конкурсного назначения на вышестоящую должность.

3. *Справедливое и гласное распределение материальных благ.* Нарушение данного условия является типичной объективной причиной возникновения конфликтов между людьми.

4. *Успокаивающая материальная среда, окружающая человека.* Существует еще целый ряд объективных условий, влияющих на возникновение конфликтов между людьми. К ним относят следующие факторы материальной среды: удобную планировку рабочих и жилых помещений, оптимальные характеристики воздушной среды, освещенности, электромагнитных и других полей, окраску помещений, наличие комнатных растений, отсутствие раздражающих шумов и т.д.

К субъективно-объективным условиям профилактики конфликтов в организации относится [2]:

1. Структурно-организационные условия связаны с оптимизацией как структуры организации (цех, завод, фирма), так и структуры социальной группы.

2. Функционально-организационные условия связаны с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками (четкое разделение функциональных обязанностей, отсутствие их дублирования и т.п.).

3. Личностно-функциональные условия связаны профессионально умелым подбором, оценкой и расстановкой кадров.

4. Ситуативно-управленческие условия связаны с уровнем управленческой компетентности руководителя, что обычно проявляется в принятии руководителем оптимальных управленческих решений, в выборе и реализации эффективного стиля управления, в грамотной оценке результатов деятельности сотрудников и т.д.

К социально-психологическим условиям профилактики конфликтов относятся пять основных балансов, сознательное или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам [1]:

1. *Баланс ролей или ролевого взаимодействия.* Он сохраняется в том случае, когда ролевые ожидания партнеров соответствуют реальному распределению ролей. Поэтому в ситуации социального взаимодействия очень важно понять какую роль играет партнер и какую роль он ожидает от другого. Если ролевые ожидания партнеров не соответствуют их ролевому поведению, то каждому из партнеров необходимо скорректировать либо свои ожидания, либо свое поведение.

2. *Баланс взаимозависимости в решениях и действиях.* Социальное взаимодействие людей кроме прочих факторов, определяется системой взаимозависимости с одной стороны, с другой – порождает ее. Непротиворечивое взаимодействие обеспечивается балансом взаимозависимости, либо соглашением сторон о различной степени взаимозависимости.

3. *Баланс взаимных услуг.* Анализ межличностных конфликтов показал, что люди осознанно или неосознанно фиксируют услуги, которые оказали им, и те, которые оказали они. Если человек оказал сослуживцу ненормативную услугу, а в ответ не получил с течением времени услуги примерно такой же ценности, то баланс услуг нарушается.

4. *Баланс ущерба.* Деструктивное чувство мести, присущее человеку, может проявляться в поддержании баланса ущерба. При нанесении человеку какого-либо ущерба, он пытается ответить тем же тому, от кого пострадал. Степень наносимого в ответ ущерба определяется различными факторами – воспитанием человека, страхом наказания, традициями, мировоззрением. Нанесение ущерба нарушает сбалансированность межличностного и межгруппового взаимодействия и может стать основой конфликта.

5. *Баланс самооценки и внешней оценки.* В процессе социального взаимодействия людям свойственно оценивать друг друга (внешность, поведение, результаты деятельности и т.п.), а также производить самооценку. Значительное расхождение самооценки и внешней оценки создает почву для возникновения межличностных конфликтов. Особой остроты достигают конфликты, возникающие по указанной причине, в отношениях «по–вертикали» (начальник – подчиненный).

6. *Баланс ответственности.* Любая ситуация, в которой один из партнеров берет на себя либо слишком большую, либо слишком малую ответственность, может привести к конфликту. Сотрудник, взявший на себя ответственность, может почувствовать перегрузку в связи с добавочной работой, а также одиночество. Сотрудник, уступивший ответственность другому, может почувствовать умаление своей значимости, зависимость от другого и утрату индивидуальности.

Таким образом, деятельность по профилактике конфликтов имеет комплексный характер, включающий в себя три основных направления предупреждения конфликтов, что делает процесс формирования системы профилактики конфликтов в организации

довольно трудоёмким и энергозатратным для руководителя. К этому следует прибавить ряд объективных проблем препятствующих профилактике конфликтов в организации.

Существует ряд препятствий, которые снижают возможность эффективности профилактики конфликтов. Одно из препятствий имеет ярко выраженный психологический характер, оно связано с таким качеством человеческой природы, как *непреодолимое стремление человека к свободе и независимости*. Поэтому, как правило, сотрудники негативно воспринимают всякие попытки постороннего вмешательства в их личные дела и взаимоотношения [5].

Второе не менее важное препятствие – это *общепринятые нравственные нормы регулирующие систему человеческих взаимоотношений* и в том числе на рабочем месте, в организации. Исходя из этих норм, сотрудники считают своё поведение их сугубо личным делом и любое вмешательство третьих лиц в их дела считают нарушением общепринятых норм морали и нравственности, в которых одной из основных является – неприкосновенность личной жизни [5].

Третьим значительным препятствием является тот факт, что отдельные человеческие нормы нравственности приобрели форму правовых норм, которые охраняют основные права и свободы личности. Их нарушение в той или иной форме может быть расценено как полноценное правонарушение [5].

Организационные конфликты могут быть тесно взаимосвязаны, к примеру, межличностный конфликт может иметь последствия на межгрупповом уровне. Конфликты в организации могут иметь скрытый, латентный характер, и проявится по истечении определённого промежутка времени в открытой, деструктивной форме.

Таким образом, деятельность по профилактике конфликта носит сложный комплексный характер, который усложняет её эффективное проведение. Профилактика должна осуществляться по трём направлениям: формирование благоприятных для коллектива объективных, субъективно – объективных и социально-психологических условий деятельности. Подобная модель профилактики организационных конфликтов требует от руководителей значительных усилий и энергозатрат.

Любая деятельность по профилактике конфликта в организации возможна лишь в границах устанавливаемых психологическими, нравственными и правовыми требованиями к системе регулирования человеческих взаимоотношений. К тому же, деятельность по профилактике конфликта становится целесообразной лишь, когда возникает опасность перерастания личных или групповых взаимоотношений в критическую стадию разрушительного конфликта.

Литература

1. Анцупов, А.Я.. Конфликтология: учеб. пособие / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: «ЮНИТИ», 2006. – 591 с.
2. Бреус Е.Д. Методические указания к спецкурсу «Психология конфликта»: Прогнозирование, профилактика и диагностика конфликтов / Е.Д. Бреус. – Ростов-на – Дону, 2004. – 19 с.
3. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию: учеб. пособие / Г.И. Козырев.– М.: «Владос», 2001. – 154 с.
4. Конфликтология: учеб. пособие / под ред. Кармина А.С. – СПб.: «Лань», 2001.– 448 с.
5. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратникова – М.: «ЮНИТИ – ДАНА», 2012. – 543 с.