

# Конфликтология в процессе принятия управленческих решений

Д.А. Мельников, О.П. Дюгаев

Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка», Самара, Россия

**Обоснование.** Конфликты — обычное явление в организационных структурах, и их урегулирование имеет решающее значение для успеха предприятия. Менеджеры должны иметь четкое представление об элементах конфликта, а также о методах его разрешения.

**Цель** — выявление ключевых компетенций, необходимых при управлении конфликтами в процессе принятия управленческих решений.

**Методы.** Сравнение и анализ данных, статистические и экономико-математические методы выявления определенных закономерностей, анализ и группировка.

Конфликты могут возникать при принятии управленческих решений из-за множества факторов, таких как:

1. Различия во мнениях или взглядах;
2. Ограниченные ресурсы;
3. Приоритеты и цели;
4. Борьба за власть.

Конфликты также могут возникать из-за различных внешних факторов, таких как рыночные условия, правовые и нормативные вопросы и изменение предпочтений клиентов [1, 2].

Более того, конфликты могут быть более сложными для управления в сложных организациях с множеством заинтересованных сторон, отделов и функций. В таких ситуациях может возникнуть необходимость в создании четких рамок принятия решений и протоколов, обеспечивающих прозрачность, подотчетность и справедливое представительство всех заинтересованных сторон.

В целом конфликты являются неизбежной частью процесса принятия решений, но важно признать, что конфликты иногда могут быть конструктивными и приводить к лучшим результатам принятия решений. Участвуя в здоровых дебатах и оспаривая предположения, лица, принимающие решения, могут выявить потенциальные предубеждения или слепые пятна в своем мышлении, результатом чего будут:

1. Инновации: конфликты могут стимулировать творчество и новые идеи. Когда сотрудников поощряют делиться различными взглядами, они могут предлагать инновационные решения проблем или выявлять новые возможности для роста.
2. Улучшенное принятие решений: когда возникает конфликт, люди вынуждены рассматривать различные точки зрения, что может привести к более взвешиваемому и информированному принятию решений.
3. Командообразование: разрешение конфликтов и преодоление разногласий может укрепить связи между членами команды и укрепить доверие.
4. Повышение производительности: конструктивное разрешение конфликтов может привести к большей удовлетворенности работой и мотивации.

По данным работы [4], для эффективного управления конфликтами в процессе принятия решений важно развивать культуру открытого общения, сотрудничества и уважения различных точек зрения. Этого можно достичь с помощью обучения, упражнений по сплочению команды и установления четких норм и руководящих принципов для принятия решений.

Анализ данных [3, 5] показывает, что когда в процессе принятия решений возникают конфликты, важно подходить к ним с мышлением решения проблем, прибегать к классическому противостоянию лишь в крайнем случае. Вместо того, чтобы сосредотачиваться на самих разногласиях, лица, принимающие решения, должны стремиться выявить коренные причины конфликтов и разработать стратегии для их устранения.

**Результаты.** Один из эффективных способов управления конфликтами — поощрять заинтересованные стороны открыто делиться своими взглядами и проблемами, наладить двухсторонний контакт.

Другой подход заключается в установлении четких критериев и руководящих принципов принятия решений, которые помогают уменьшить двусмысленность и способствуют справедливости и прозрачности процесса принятия решений.

Также возможно нахождение креативных решений, которые отвечают потребностям всех заинтересованных сторон. Например, лица, принимающие решения, могут изучить альтернативные варианты или подходы, которые, возможно, не рассматривались изначально.

**Выводы.** Управление конфликтами в процессе принятия решений требует сочетания эффективной коммуникации, навыков решения проблем и готовности исследовать новые перспективы и идеи. Подходя к конфликтам конструктивно и непредвзято, лица, принимающие решения, могут добиться лучших результатов и построить более прочные отношения с заинтересованными сторонами.

**Ключевые слова:** конфликт; управленческое решение; управление конфликтом; факторы конфликтов; управление конфликтами.

### Список литературы

1. Зайцев А.К. Социальный конфликт. Москва, 2000. 120 с.
2. Лукашевич В.В., Короткова Е.А., Красавина Е.В. и др. Управление персоналом: учебник и практикум. Москва: Юрайт, 2017. 498 с.
3. Мастенбрук У. Управление конфликтом и развитие организации. СПб. : Москва, 1997. 197 с.
4. Кильмашкина Т.Н. Динамический анализ социального конфликта как условие эффективного управления им. Труды Академии управления МВД России. 2017. № 1(41). С. 20–23.
5. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. СПб. : Авалон, Азбукаклассика, 2006. 164 с.

### *Сведения об авторах:*

**Денис Андреевич Мельников** — студент, группа УП31, факультет менеджмента и цифрового маркетинга; Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка», Самара, Россия. E-mail: [wwwden138@mail.ru](mailto:wwwden138@mail.ru)

**Олег Петрович Дюгаев** — научный руководитель, кандидат философских наук; Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка», Самара, Россия. E-mail: [oleg-50@rambler.ru](mailto:oleg-50@rambler.ru)