



Volume: 02 Issue: 11 | Nov 2021 ISSN: 2660-454X

<http://cajitmf.centralasianstudies.org/index.php/CAJITMF>

Инновационные решения для эффективного разрешения конфликтов в ВУЗах

¹ Абдуллаева Барчиной
Юлдашевна

Аннотация: В статье рассматриваются конфликтные ситуации в высших учебных заведениях и способы их эффективного разрешения. Разработаны выводы и рекомендации по исследовательской работе.

Ключевые слова: высшее образование, конфликт, процесс, трудовые отношения, руководитель, сотрудник

Received 29th Sep 2021,
Accepted 30th Oct 2021,
Online 17th Nov 2021

¹ Стар. преп. кафедры «Менеджмент»
Ферганского политехнического
института, Узбекистан

При анализе конфликтных ситуаций преобладание двух методов разрешения конфликтов в организации, метода адаптации и примирения. Тест проведенный К.Томасом, показал, что преобладают метод соревнования и метод компромисса.

Согласно методике, предложенной К. Томасом, на основании полученных результатов можно отметить, что у большинства респондентов нет шансов на победу в конфликтной ситуации. Состояние сотрудничества в рассматриваемой команде не часто отслеживается, но конфликты разрешаются путем взаимовыгодного компромисса¹.

Двадцати сотрудникам организации был предложен тест на самооценку конфликта, где их попросили оценить себя по этому важному показателю. Результаты исследования показали, что два человека склонны к критике, ищут причины конфликтов, излишне принципиальны; восемь человек предпочитают отстаивать свое мнение, очень чувствительны и очень важны; десять человек не любят конфликты из страха, что разногласия повлияют на их официальное положение или дружеские отношения [1-5].

¹ <http://www.nekrasovspb.ru/doc/18tomas-kilmen.pdf>

Подводя итоги исследования, можно отметить следующие особенности, приводящие к конфликту:

- недостаточная самооценка, которую можно переоценить или недооценить;
- желание управлять любым возможным или невозможным способом;
- консерватизм мышления, идей, убеждений;
- излишняя принципиальность в высказываниях и суждениях и желание говорить правду прямо, в любом случае, в лицо;
- определенный набор психологических качеств человека: тревожность, агрессия, упорство, нервозность.

Таким образом, можно сделать вывод, что конфликт почти всегда ощущается, потому что он имеет определенную внешность: он приводит к высокому уровню напряженности в коллективе, снижению трудоспособности, ухудшению производственных и финансовых показателей и т. д.

Часто, если руководитель не следует правилам формальной этики, отклоняется от норм трудового законодательства или допускает несправедливую оценку деятельности и поведения подчиненных, он становится непосредственным участником конфликта. Этические правила включают поведение, такое как непослушание, высокомерие и пренебрежение; невыполнение обещаний и ложь; злоупотребление своим положением, сокрытие неудобной для себя информации, нетерпимость к чужому мнению [6-11]. Эти черты, как правило, характерны для людей, чья воля нарушена, которые не обладают культурой ведения дел и склонны к дискриминации подчиненных.

Объективность лидера, приводящая к конфликту, также может быть результатом недооценки или переоценки деятельности и поведения подчиненных. К распространенным ошибкам переоценки относятся гостеприимство, основанное на неформальном общении, желание, чтобы вас называли добрым и щедрым, личные предпочтения и так далее.

В связи с этим важно помнить, что управление персоналом, менеджмент в целом, - это набор инструментов и методов, обеспечивающих слаженную работу определенного количества людей. Он включает комплекс мер, обеспечивающих взаимодействие психофизических, технических, финансовых, социальных, правовых и этических условий. Такой комплекс, конечно же, предполагает разрешение конфликтов [12-19].

Управление конфликтами, в целом, управление персоналом должно учитывать во всех сферах: сложность и многомерность трудовых отношений между работодателем и работником; между администрацией организации и профкомом - рекомендация трудового коллектива; между руководителем и подчиненными; между отдельными сотрудниками или связанными с ними группами, выполняющими взаимосвязанные трудовые операции. Трудовые отношения формируются во взаимодействии социальной среды и функциональных, зависят от правовых норм и трудовых традиций, служат основой для конструктивного разрешения споров, возникающих в процессе работы.

Лидер должен быть показателем лояльности (корректности) к сотрудникам. Ясно, что желание менеджера видеть в подчиненных исполнителей, искренне преданных своей работе, не должно мешать этим сотрудникам быть активными конкурентами своему боссу.

Ключ к лидерству в высшем образовании - вдохновлять сотрудников, обеспечивать их скоординированное взаимодействие, защищать их от необоснованных жалоб, которые приводят к разногласиям, отвлекать их от эгоизма и болезненной конкуренции, а также предотвращать распространение нерабочих конфликтов [20-27]. Если лидер является одной из

противоборствующих сторон, он должен попытаться сблизить точки соприкосновения межличностных интересов, сближение позиций внутри группы и между группами.

В то же время лидер должен быть «ориентирован на человека» в возложенных на него задачах, уделять повышенное внимание настроениям людей и удовлетворять их различные потребности. Ему важно понимать своих подчиненных и партнеров, знать об их интересах и предпочтениях, максимально осознавать семейные обстоятельства и жизненные трудности, а также другие характеристики, сознательно поддерживать желание работать в взаимосвязанных людях [28-24].

Персонал - понимается как интерактивный. Но люди далеки от ангелов, никогда ими не были и не будут. Каждого нужно принимать таким, какой он есть, то есть принимать со всеми его хорошими и плохими качествами.

Руководителю очень важно объективно оценивать сотрудников, разумно использовать имеющиеся материальные и моральные средства [35-41]. Таким образом, когда возникают ситуации, в которых лидер является непосредственным участником конфликтов, его способность влиять на развитие конфликта, разрешать споры и управлять остается важнейшей задачей [42-51].

Лидер заключается в умении воздействовать на человека на основе новаторских методов и правильно организовывать свои действия, выражать свою точку зрения, не провоцируя защитную реакцию оппонента.

Структурные методы включают следующее.

- 1) разъяснение требований к должности;
- 2) использование элементов согласования;
- 3) формирование комплексных корпоративных целей;
- 4) применять понятие заработной платы.

Определение требований к должности - один из наиболее эффективных способов управления конфликтами. Это объясняет, каких результатов ждут от любого сотрудника и отдела. Параметры должны быть зарегистрированы как уровень результатов, которые обеспечивают и получают разнообразную информацию, полномочия и ответственность, а также четко определенные стратегии, операции и принципы [52-59].

Еще один способ справиться с острой конфликтной ситуацией - использовать эти механизмы координации. Суть этого метода в том, что для разрешения неопределенных вопросов между конфликтующими сторонами привлекаются структурные подразделения или должностные лица.

Наконец, особое внимание следует уделить культурному уровню руководителей структурных подразделений административной организации. Эта ситуация включает установки и установки ценностей, моральной позиции как модели поведения, человеческих качеств. В этой связи неправомерное поведение лидера очень важно, поскольку оно создает начальные условия для возникновения конфликта в организации. Другими словами, конфликты приводят к:

- несправедливость по отношению к подчиненным;
- злоупотребление властью и положением;
- неуважение к сотрудникам;
- Агрессивное восприятие нестандартных идей;
- организация морального преследования подчиненных;
- на основании нарушения правил этики.

Первым шагом к повышению продуктивности работы профессоров и сотрудников высшего образовательного сообщества является профессиональная направленность и социальная адаптация коллектива. Если руководство заинтересовано в успехе сотрудника на новом рабочем месте, он всегда должен иметь в виду, что организация - это общая система, а каждый сотрудник - отдельная личность. Когда в организацию приходит новый сотрудник, он также приносит с собой предыдущий опыт и идеи, которые могут или не могут вписаться в новый круг и границы.

Описание общего руководства для преподавателей по предупреждению о конфликтных ситуациях, которые могут возникнуть между преподавателями и студентами.

Правило 1. Не реагировать отрицательно на любые негативные действия ученика.

Правило 2. Тщательная подготовка к уроку. Не допускать даже малейшего неуважения к его преходящему предмету.

Правило 3. Загружайте задания для студентов от простого к сложному.

Правило 4: Используйте специальные методы при оценке личности учащихся.

Правило 5: сближение отношений со студентами и повышение их авторитета среди них.

Правило 6 Чтобы повысить способность к общению и отношениям, нужно вести себя серьезно.

Мы считаем, что для эффективного решения этих процессов необходимо сделать следующее:

1. Важно определить права каждой стороны, а также возможные варианты действий, которые способствовали бы конструктивному обсуждению ситуации.

2. В процессе разрешения конфликта можно создать и внедрить особые правила поведения, определяющие нормы поведения.

3. Необходимо определить, как организовать переговоры между противоборствующими сторонами, чтобы они могли обсудить свои позиции в мирной обстановке, объяснить свои взгляды на проблему и попытаться найти оптимальное решение для разрешения ситуации (самостоятельно или с участием лидера).

4. В процессе разрешения конфликта рекомендуется разработать и внедрить специальные Правила поведения, определяющие правила поведения.

5. Рекомендуется, чтобы команда сосредоточилась на создании и внедрении информационных материалов по управлению конфликтами. Для разрешения конфликтной ситуации необходимо добиться совместной работы противоборствующих сторон. Лидер может играть разные роли в переговорном процессе: посредник, посредник, арбитр, модератор.

6. Каждый конфликт, возникающий внутри организации, уникален с точки зрения его причин, участников, интересов и других компонентов. При этом следует учитывать, что государственно-административная сфера имеет свои особенности, которые также накладывают отпечаток на конфликтные ситуации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Байкузиева, Г. А. (2019). Содержание и особенности структуры сельского хозяйства в регионах в условиях модернизации экономики. *Проблемы современной науки и образования*, (12-2 (145)).
2. Абдуллаева, Б. Ю., & Жураева, Н. (2019). Основные причины формирования теневой экономики в предприятиях малого бизнеса. *Апробация*, (4), 68-71.
3. Kurbonaliyeva, I. G., & Adxamovna, B. G. (2021). Innovative solutions for effective conflict

- resolution in higher education institutions. *South Asian Journal of Marketing & Management Research*, 11(6), 33-37.
4. Rakhmonazarov, P., & Akhunova, M. (2019). Theoretical aspects of sustainable development of regional economic ecosystems and assessment methods. *Scientific Bulletin of Namangan State University*, 1(8), 136-143.
 5. Темиркулов, А. А. (2019). Государственное управление инвестиционной деятельностью. *Проблемы современной науки и образования*, (12-2 (145)).
 6. Kurbonalievna, I. G., & Adxamovna, B. G. (2021). The main causes of conflicts in higher educational institutions and the concept of their management. *Asian Journal Of Multidimensional Research*, 10(6), 239-244.
 7. Adxamovna, B. G. (2021). The procedure for assessing the quality of internal mechanisms of corporate governance in the joint-stock company "Uzbek telecom". *South asian journal of marketing & management research*, 11(6), 28-32.
 8. Нурматов, О. Т. (2018). Проблемы организации учёта нематериальных активов предприятий, использующих недра. *Вопросы науки и образования*, (11 (23)).
 9. Ахунова, Ш. Н., & Абдуллаева, Б. (2015). Динамика и перспективы развития частного предпринимательства в Узбекистане. *Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов*, (5), 23-25.
 10. Рахмоназаров, П. Й., & Халилов, А. (2018). Пути совершенствования организацией управления эколого-экономическими системами территории. *Актуальная наука*, (11), 26-28.
 11. Tolibjonovich, N. O. (2020). Global Economic Crises: The Global Economic Crisis In The Context Of The Coronavirus Pandemic And Its Elimination In Uzbekistan. *Solid State Technology*, 63(4), 5131-5145.
 12. Нурматов, О. Т. (2012). Вопросы учета нематериальных активов. *Проблемы экономики*, (1), 88-89.
 13. Атабаева, З. А. (2019). Организация учета инвестиций на Капитальные вложения. *Проблемы современной науки и образования*, (12-1 (145)).
 14. Якубов, В. Ф. (2020). Финансирование инвестиционных программ в модернизации производства. In *Минтақа иқтисодиётини инвестициялашнинг молиявий-ҳуқуқий ва инновацион жиҳатлари* (pp. 547-551).
 15. Atabaeva, Z. A., & Khojaev, A. S. (2020). Investment activity and analysis of investment projects. *ISJ Theoretical & Applied Science*, 5(85), 714-720.
 16. Исманов, И. Н., & Хабижонов, С. К. У. (2019). Особенности организации бухгалтерского учета гудвилля. *Наука, техника и образование*, (5 (58)).
 17. Газиев, Х. О. (2020). Некоторые вопросы управление материальной потребности на примере сп ООО «Евразия Тапо-Диск». *Евразийский Союз Ученых*, (3-5 (72)).
 18. Газиев, Х. О. (2019). Стратегический менеджмент в условиях антикризисного управления предприятием. *Economics*, (2 (40)).
 19. Najmiddin, T., & Saidalohonovich, K. A. (2020). About the origin and development of the universe, man, and accountability. *Journal of Critical Reviews*, 7(13), 1763-1769.
 20. Кудбиев, Д. К., & Турсунова, Д. Д. (2018). Основные принципы бухгалтерского учёта

- основных средств. In *Бухгалтерский учет: достижения и научные перспективы XXI века* (pp. 87-93).
21. Khojaev, A. S., & Akramova, N. M. (2017). The ways of development and statistic analysis of farmers'activities specialized in fruit-vegetables production in the ferghana region. In *Экономика, управление и право: инновационное решение проблем* (pp. 45-47).
 22. Исманов, И. Н., & Хабижонов, С. К. У. (2019). Вопросы совершенствования бухгалтерского учета долгосрочных активов. *Вестник науки и образования*, (10-4 (64)).
 23. Тошпулатов, А. (2020). Рынок рекрутинговых услуг в обеспечении занятости населения Узбекистана. *Бюллетень науки и практики*, 6(1).
 24. Эрматов, А. А. (2019). Важность аудита в управлении риском предприятия в период перехода к цифровой экономике. *Проблемы современной науки и образования*, (12-1 (145)).
 25. Шаев, Д. А. (2018). Развитие инфраструктуры туристской индустрии в Узбекистане. *Вопросы науки и образования*, (11 (23)).
 26. Aybek, T. Forms of self-employment in the labor market. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)*, 15, 226.
 27. Абдуразаков, А., Фозилов, А. Н., & Ташпулатов, А. (2021). Некоторые вопросы оптимизации рынка труда. *The Scientific Heritage*, (76-2), 29-32.
 28. Ташпулатов, А. (2020). Некоторые аспекты моделирования сельского рынка труда. In *Инноватика в современном мире: опыт, проблемы и перспективы развития* (pp. 65-74).
 29. Хожаев, А. С. (2016). Приоритетные направления развития деятельности фермерских хозяйств специализированных на выращивание плодовоовощных культур в узбекистане. *Theoretical & Applied Science*, (12), 24-28.
 30. Ташпулатов, А. (2020). Применение социологических исследований в сфере занятости сельского населения. In *Современные научные исследования: теория, методология, практика* (pp. 35-40).
 31. Tashpulatov, A. (2020). Labor market optimization models. *ISJ Theoretical & Applied Science*, 07 (87), 120-124.
 32. Роздольская, И. В., & Исманов, И. Н. (2018). Концептуальная направленность и практическая востребованность формирования эффективной системы мотивации персонала в формате общей стратегии управления организацией. In *Роль экономической науки в развитии социума: теоретические и практические аспекты* (pp. 19-23).
 33. Ташпулатов, А. (2019). Развитие рынка рекрутинговых услуг в обеспечении занятости населения. *Проблемы современной науки и образования*, (12-2 (145)).
 34. Хожаев, А. С. (2019). *Экономико-статистический анализ деятельности фермерских хозяйств, специализированных в плодовоовощеводстве (на примере Ферганской области)* (Doctoral dissertation, Автореферат диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам. Ташкент).
 35. Исманов, И. Н., Хожаев, А. С., & Хабижонов, С. К. У. (2019). Вопросы совершенствования бухгалтерского учёта нематериальных активов. *Проблемы современной науки и образования*, (6 (139)).
 36. Тошмаматов, Н., Исманов, И. Н., & Хожаев, А. С. (2019). О некоторых вопросах предмета

- бухгалтерского учета. *Проблемы современной науки и образования*, (12-2 (145)).
37. Исманов, И. Н., & Машарипов, О. А. (2017). Регламентация внутреннего аудита в Республике Узбекистан. In *Бухгалтерский учет: достижения и научные перспективы XXI века* (pp. 134-138).
38. Ismanov, I. N., & Mo'ydinov, E. D. (2020). Audit of events after the reporting date. *Academicia: An International Multidisciplinary Research Journal*, 10(10), 966-974.
39. Бойкузиева, Г. А. (2021). Пути улучшения внутренних механизмов корпоративного управления в акционерном обществе. *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences*, 1(10), 20-33.
40. Исманов, И. Н., & Хабижонов, С. К. У. (2019). Организация учета инвестиций в Капитальные вложения. *Вестник науки и образования*, (12-3 (66)).
41. Хожаев, А. С. (2017). Мева-сабзавотчилик соҳасини устувор ривожлантиришнинг асосий масалалари. *Молодой ученый*, (16-2), 19-22.
42. Исманов, И. Н., & Курпаяниди, К. И. (2011). Оценка инвестиционной привлекательности и факторы активизации привлечения иностранного капитала. *Вопросы структуризации экономики*, (2).
43. Роздольская, И. В., & Исманов, И. Н. (2019). Стратегическая направленность разработки функционально-целевой модели институционального менеджмента как нового прикладного направления современного управления. In *Экономика и управление: инновационное решение проблем* (pp. 7-15).
44. Хожаев, А. С. (2017). Вопросы совершенствования использования статистических исследований при сборе информации в сфере плодоводства-овощеводства. *Theoretical & Applied Science*, (9), 8-13.
45. Тошмаматов, Н., Хожаев, А. С., & Тошмаматов, С. Н. (2016). 2016." Бухгалтерия ҳисоби" фанининг предмети ва методи усулларига назарий ёндошув. *Молия ва банк иши электрон илмий журнали*, (4), 40.
46. Hakimova, S., Nabijonov, S., & Hojaev, A. (2018). Statistical prognosis of the production of fruits and vegetables grown by farmers in the Fergana region. *Bulletin of Science and Practice*.
47. Azizkhon, K. (2017). The peculiarities of statistical analysis on fruit and vegetable farming (Fergana region is as an example). *Бюллетень науки и практики*, (8 (21)).
48. Хакимова, Ш. А., Хабижонов, С. К., & Хожаев, А. С. (2018). Статистический прогноз показателей производства овощей и фруктов, выращенных фермерами Ферганской области. *Бюллетень науки и практики*, 4(10).
49. Ходжаев, А. С. The peculiarities of statistical analysis on fruit and vegetable farming (Fergana region is as an example) особенности статистического анализа обеспеченности фруктами и овощами (на примере ферганской области). *Бюллетень науки и практики Научный журнал август 2017 г. Издается с декабря 2015 г. Выходит один раз в месяц*, 188.