

ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

Терентьева В.И. – канд.пед.наук., профессор

Айснер Л.Ю. – кандидат культурологии, доцент

Бершадская С.В. – ст. преподаватель

Вишнякова Д.М. – студент

ФГБОУ ВПО «Красноярский государственный аграрный университет»,
Международный институт судебной экспертизы и права. Россия, г. Красноярск

Актуальность данной темы обусловлена тем, что факт конфликта, как неотъемлемая часть жизнедеятельности современной организации является общепризнанным.

Несмотря на достаточно негативное отношение современных руководителей к возникновению конфликтных ситуаций в их организациях, накоплен огромный опыт, как отечественный, так и зарубежный, подтверждающий возможность перевода конфликта из деструктивной плоскости в конструктивную, способствующую достижению организационных целей. Конфликты исследуют представители разных наук: политологи, социологи, психологи; в результате, оформилась особая научная область - «конфликтология». Конфликтология является одной из самых молодых отраслей научного знания, развившегося на стыке многих наук, прежде всего – социологии и психологии.

Конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии в конце 50-х годов XX века и изначально получила название «социология конфликта». Межнациональные, межконфессиональные конфликты и конфликты между оппозиционными социальными стратами (слоями) и их причины. Наиболее сложная и опасная группа конфликтов. Но, как ни странно, все перечисленные группы детерминант, конфликтов имеют общую схему, а значит и возможность их анализа (экспертизы) и регулирования.

Выделим наиболее известные традиции (пути) исследования конфликтов.

Философско-социологическая традиция изучения конфликтов: социал-дарвинистская, функциональная («равновесная») модели и авторы - К. Маркс и Г. Зиммель, Р. Дарендорф и Л. Козер. Социально-психологическая традиция, создана такими корифеями, как З.Фрейд, А.Адлер, К. Левин, К. Хорни, Э. Эриксон и др.

Все известные авторы считают, что конфликт – это нормальное состояние общества, коллектива и человека. В любом обществе всегда и во все времена существовали, существуют и будут существовать конфликтные ситуации [4].

Конфликт представляет собой явление, которое играет особую роль в психической жизни людей, их развитии, самореализации, отношениях с другими людьми, наконец, в жизни коллектива и общества в целом.

Цель данной статьи заключается в рассмотрении психологических проблем взаимоотношений между руководителем и подчиненными, а именно, конфликтов как предмета психологии управления.

К основным задачам исследования можно отнести:

1. Определение понятия конфликтов и их классификация;
2. Анализ методов управления конфликтами.

Объект изучения - конфликты в организации. Предмет исследования - психологические проблемы взаимоотношений между руководителем и подчиненными. Гипотеза исследования - при правильном подходе руководителя к проблематике конфликтов, возникающих в организации, при использовании современных технологий управления ими, возможно избежание возникновения деструктивных конфликтов, либо перевод их в конструктивное русло для достижения целей организации.

В качестве примера возникновения конфликта приведем пример. Склад медикаментов ООО "Фармальянс" расположен в бывшем подвальном помещении, переоборудованном под склад. Площадь склада недостаточна для имеющегося в наличии товара. Товаром заполнены кухня, кабинет и другие

помещения, предназначенные для других целей. Очень осложнен процесс приемки товара, постоянно стоит вопрос - куда расставлять поступивший товар. Сборщики медикаментов в своих отделах не могут ничего найти, т.к. нет возможности разместить данный товар. В итоге груз принимается и собирается по расходным накладным медленно, заведующие аптек недовольны. Также, в подвальном помещении тяжелые условия труда, сказывается отсутствие дневного света и недостаток кислорода. Хотя руководством и принято решение о строительстве нового склада, условия труда прежние и лучшей работы при этом достичь невозможно. Руководство настаивает на своем, работники находятся в постоянном напряжении.

Это наглядный пример межгруппового конфликта. Последней каплей для работников стала инвентаризация склада, которую решило провести руководство, причем в сжатые сроки (выходные дни), не прекращая сборку товара для аптек. В результате товар не был подготовлен к учету и растянулся на длительное время, его данные оказались недостоверными, т.к. постоянно находился какой-нибудь товар, который не внесли в опись, или внесли дважды. Руководство снова проявило недовольство, после чего несколько работников склада написали заявления и уволились с работы. Руководство ООО "Фармальянс" не использовало какого-либо метода разрешения этого конфликта, хотя здесь необходим был комплекс методов.

В статье рассмотрены психологические проблемы взаимоотношений между руководителем и подчиненными, конфликт как предмет психологии управления. Дается определение конфликта, их классификация, анализируются методы управления конфликтами.

Конфликт - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или субъектов взаимодействия. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая:

1. Противоречивые позиции сторон по какому-то поводу;

2. Противоположные цели или средства их достижения в данных условиях;

3. Несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и др.

Под конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций в психике отдельного человека, во взаимоотношениях людей, их формальных и неформальных объединений, обусловленное различием взглядов, позиций и интересов.

Считается, что стороны находятся в конфликте, если действия хотя бы одной из них оказывают отрицательное воздействие на другую.

По отношению к отдельному субъекту конфликты бывают внутренними и внешними. Внутренние - к ним относят внутриличностные конфликты. Внешние - межличностные, межгрупповые и между личностью и группой.

По сфере возникновения и развития конфликты можно разделить на деловые, связанные с официальной деятельностью человека, выполнением им должностных обязанностей, и личностные, затрагивающие его неофициальные отношения. Если участники конфликта прячут его от посторонних глаз, или конфликт еще не созрел, затрудняет процесс управления им или его разрешения, он является скрытым, в другом случае конфликт считается открытым. Открытый конфликт находится под контролем руководства, он менее опасен для организации, скрытый конфликт может незаметно подтачивать ее основы, хотя внешне будет казаться, что все идет нормально.

Скрытые конфликты часто развиваются в форме интриги, под которой в управлении понимается нечестное запутывание руководителей и коллег с целью вынудить их к определенным действиям, приносящим выгоду инициаторам и ущерб тем, против которых направлена интрига. Орудием интриги является искаженная информация, распространяемая через третьи руки, с помощью которой очерняются или обеляются люди и их поступки.

Конфликты бывают конструктивными и деструктивными. Конструктивные конфликты предполагают возможность рациональных преобразований в организации, в результате чего устраняется сам их объект, они могут принести ей большую пользу, способствовать ее развитию. Если конфликт не имеет под собой реальной почвы, то становится деструктивным, потому что сначала разрушает систему отношений между людьми, а затем вносит дезорганизацию в ход производственных процессов, управляемых ими.

Инцидент - вторая стадия конфликта, которая возникает целенаправленно или может произойти случайно в силу сложившихся обстоятельств [2,3].

Третья стадия развития конфликта - кризис и разрыв отношений между оппонентами. Эта стадия в свою очередь состоит из двух этапов - конструктивного и деструктивного. На четвертой стадии развития конфликта происходит его завершение.

Методы управления конфликтами:

- Определение истинных причин конфликта;
- Анализ конфликтной ситуации;
- Правильная оценка и учет личностно-психологических особенностей контрагента;
- Изучение основных типов стратегий, которые применяются людьми, участвующими в конфликте.

Существует несколько методов разрешения конфликтов, которыми следует пользоваться при разгоревшемся конфликте:

- Принцип принуждения, им пользуются люди облаченные властью, авторитетом, доверием;
- Правило совместного решения проблемы;
- Переговоры с конкурентом, самый лучший способ достижения компромисса.

Одним из приемов урегулирования межличностного конфликта является обращение конкурирующих сторон к нейтральному третьему лицу,

которое своим авторитетом, знаниями, вниманием способно найти наиболее приемлемый и доступный для конфликтующих соперников способ разрешения их противостояния.

Управлять конфликтами – значит умение снижать конфликтный потенциал данной общности, предотвращать конфликтные ситуации, чтобы объективно существующие противоречия не перерастали в осознанное конфликтное противодействие [1].

Пути и средства предотвращения, возникновения конфликта:

- Четкое определение целей организации;
- Изучение мотивационной структуры деятельности индивидов организации;
- Организация эффективно действующей информации и коммуникации;
- Правильное осуществление контроля;
- Сплоченность группы в единую команду.

Рассмотрим некоторые способы воздействия на внутригрупповые конфликты:

- Выбор лидером правильной стратегии управленческого воздействия на конфликтную ситуацию;
- Нейтрализация негативного лидера, им является неформальный лидер, чьи цели и действия противоположны целям группы или организации.

Один из наиболее распространённых способов – переговоры. Второй способ – посредничество и третий способ – компромисс.

Целесообразность и регулируемость организационного конфликта оцениваются сравнением затрат на разрешение организационной ситуации проблемной через конфликт и без него. Если затраты на разрешение ситуации через конфликт оказываются большими, чем разрешение другими средствами, то конфликт нецелесообразен. Если разрешение ситуации через конфликт не

вызывает больших затрат, или же других средств ее разрешения нет, то конфликт целесообразен.

Регулируемость организованного конфликта.

- Разрешимость проблемной ситуации в данный момент наличными средствами;
- Значимость ее разрешения для первого участника;
- Значимость сохранения ситуации проблемной для второго участника;
- Степень конфликтности участников.

Если есть средства для разрешения проблемной ситуации, конфликтность участников низкая и значимость ее сохранения для второго участника невысокая, то конфликт в данный момент регулируем. При высокой конфликтности участников, отсутствии средств разрешения ситуации, проблемной и высокой значимости ее сохранения для второго участника, конфликт практически нерегулируем.

В заключение можно сделать вывод, что поставленная выше гипотеза доказана, а именно - при правильном подходе руководителя к проблематике конфликтов, возникающих в организации, при использовании современных технологий управления ими, возможно избежание возникновения деструктивных конфликтов, либо перевод их в конструктивное русло для достижения целей организации.

Литература

1. Дмитриев, А. В. Конфликтология / А.В. Дмитриев. М.: Гардарики, 2000. 320с.
2. Егоршин, А.П. Управление персоналом / А.П. Егоршин. Н. Новгород.: НИМБ, 2005. 720 с.
3. Айснер Л.Ю. К ВОПРОСУ О ВЗАИМОСВЯЗИ ПРИНЦИПОВ КОММУНИКАТИВНОСТИ И ИНТЕГРАТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ И ИНОЯЗЫЧНЫХ ЗНАНИЙ В ОБУЧЕНИИ

ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ // Вестник Восточно-Сибирской открытой академии. – 2013. – № 9.

4. Терентьева В.И. МАССОВЫЕ БЕСПОРЯДКИ И ФИЛОСОФСКИЕ РАССУЖДЕНИЯ НА ТЕМУ ДОБРА И ЗЛА, КОНФЛИКТА, БЛАГОГО ЗАМЫСЛА ВСЕЛЕННОЙ (вместо приветственного слова главного редактора) // Вестник Восточно-Сибирской открытой академии. – 2014. – № 12.