

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Превольская В. В.

*ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», Иркутск, Россия
E-mail: vikp2010@mail.ru*

Любой коллектив состоит из разных людей, которые могут отличаться друг от друга образованием, возрастом, опытом работы, жизненным опытом, своими психологическими особенностями. В коллективе люди находятся в постоянном взаимодействии, преследуя различные цели в своей жизни и трудовой деятельности. Они могут быть совершенно не схожи по своим социальным ролям и ценностным ориентациям, взглядам на возникающие проблемы в процессе работы. В результате всех этих различий в коллективах постоянно присутствует возможность возникновения конфликтных ситуаций.

Традиционно конфликт рассматривался как негативный вид взаимодействия. В настоящее время в психологии проведено множество исследований, обнаруживающих также и позитивные стороны конфликта [3].

Конфликту всегда предшествует возникновение противоречий, возникающих между субъектами по поводу объекта. Данную стадию конфликта можно определить как предконфликтную ситуацию – момент, когда конфликтующие стороны оценивают свои возможности, силы и ресурсы и объединяются в противостоящие группы. На этой стадии оппоненты формируют собственную линию поведения.

Непосредственно сам конфликт – это активная часть конфликта, которая характеризуется наличием инцидента, т. е. специальных действий, направленных на изменение поведения оппонента [4].

И заключительным этапом считается разрешение конфликта, которое возможно лишь при устранении конфликтной ситуации в целом, а не только при исчерпании инцидента. Разрешение конфликта может произойти также в результате истощения ресурсов сторон или вмешательства третьей стороны, создающей перевес одной из сторон, и наконец, в результате полного истощения соперника.

В настоящее время специалистами разработано множество рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в ситуациях конфликта, выбора соответствующих стратегий и средств их разрешения, а также управления ими [6].

Основные стратегии разрешения конфликта:

- соперничество заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения;
- компромисс состоит в желании сторон завершить конфликт частичными уступками;
- приспособление (уступка) рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций;
- уход от решения проблемы, или избегание, является попыткой уйти из конфликтной ситуации при минимуме затрат;
- сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией для разрешения конфликта.

Оно предполагает направленность сторон на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другого оппонента как союзника в поиске решения.

Управление конфликтами – это целенаправленное воздействие по устранению причин конфликта и по коррекции поведения участников конфликта.

Существует много методов управления конфликтами, которые можно разделить на несколько групп:

1. Внутриличностные методы. Заключаются в научении человека умению правильно организовать свое поведение, высказывать свою точку зрения так, чтобы не вызвать защитную реакцию со стороны оппонента.

2. Структурный метод воздействует в основном на организационные конфликты, которые возникают на организационном уровне (например, по причине неправильного распределения обязанностей). К этому методу относятся:

а) разъяснение требований;

б) использование интеграционных и координационных механизмов;

в) создание системы вознаграждения.

3. Межличностные методы разрешения конфликта содержат пять основных способов: уклонение, сглаживание, компромисс, принуждение, решение проблем и переговоры. Рассмотрим каждый из них.

Уклонение подразумевает под собой то, что человек старается любыми путями уйти от конфликта, избежать открытого противостояния.

Сглаживание характеризуется таким поведением человека, которое диктуется убеждением, что не стоит злиться, потому что «мы все – одна команда, и не стоит раскачивать лодку» [2].

Компромисс как способ разрешения конфликта характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до неко-

торой степени. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это минимизирует недоброжелательность и дает возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон.

Принуждение. В рамках этого стиля превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением сторон, ведёт себя агрессивно и путём принуждения использует власть для влияния на других.

Решение проблем. Данный стиль характеризуется признанием различий в спорных вопросах и готовностью к ознакомлению с разными точками зрения, для лучшего понимания причин конфликта и поиска приемлемых для сторон возможных действий.

4. Переговоры. Как метод разрешения конфликтов переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон. Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:

- существование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте;
- отсутствие значительного различия в возможностях (силе) субъектов конфликта;
- соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;
- участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.

Считается, что переговоры целесообразно вести только с теми силами, которые имеют власть в сложившейся ситуации и могут повлиять на исход события.

5. Ответные агрессивные действия. Этот метод применяют в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих групп [1].

Таким образом, условиями для успешного разрешения конфликта является своевременное определение его причин, определение деловой зоны конфликта – противоречий, интересов, целей конфликтующих сторон, взаимное желание сторон преодолеть противоречия, совместный поиск путей к преодолению конфликта.

Наиболее эффективным изменением конфликтной ситуации, позволяющим погасить конфликт, считается устранение причины конфликта, изменение установок соперников относительно друг друга, изменения требований одной из сторон, когда соперник идет на уступки и изменяет цели своего поведения в конфликте.

Чтобы эффективно управлять развитием конфликта, необходимо с максимальной точностью составить его диагноз. Затем выявить вовлеченных в конфликт людей, определить потребности и опасения каждого из участников конфликтной ситуации, связанной с данной проблемой. Управление конфликтами подразумевает весь спектр действий, включающий распознавание проблемного потенциала, предотвращение или обострение проблем, контроль развития конфликта, его разрешение.

Литература

1. Анцупов А. Я., Шишилов А. И. Конфликтология : учебник. СПб. : Питер, 2013. 512 с.
2. Козлов А. С., Левина Е. В., Эстрова П. А. Конфликтология социальных групп и организаций. М. : Ленанд, 2015. 272 с.
3. Пирогова Л. К. Конфликтологическая подготовка сотрудников ОВД: Практические рекомендации. Домодедово : ВИПК МВД России, 2003. 37 с.
4. Прусова Н. В., Г. Х. Боронова. Психология труда : учеб. пособие. Саратов : Науч. кн., 2012. 159 с.
5. Райгородский Д. Я. Психология деловых конфликтов. М. : Бахрах-М, 2007. 768 с.
6. Решетникова К. В. Организационная конфликтология : учеб. пособие. М. : Инфра-М, 2013. 175 с.