

О НЕКОТОРЫХ СПОСОБАХ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ

Лаштованная М. В.

студентка 2 курса направления подготовки «Управление персоналом»

Бажин А.С.

доцент кафедры управления персоналом и экономики труда

Дальневосточный федеральный университет, г. Владивосток

Аннотация. В трудовых коллективах неизбежно возникновение конфликтов. Конфликты в коллективе могут нести разные последствия, но конфликтные ситуации чаще всего могут привести к понижению результативности работы компании, что в последствие приведёт к убытку компании. Существуют психологические способы и приёмы разрешения конфликтов.

Ключевые слова: социальные группы, большие и малые группы, групповые нормы, избегание, виды личности, разрешение конфликтных ситуаций, приёмы разрешения конфликтов.

Общение между людьми происходит лично, один на один, но чаще всего люди взаимодействуют в коллективе. Обычно общением называют «...процесс установления и развития контактов между людьми, обусловленный потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека». В узком смысле слово общение – это взаимодействие людей, имеющих общие или взаимодополняющие интересы либо потребности. [1]. Общение чаще всего характеризуется положительными эмоциями, но и не исключено проявление и возникновение отрицательных эмоций. Неприязнь, проявление агрессии, несогласие с

мнением других людей, может привести к конфликту. Каждый человек относится к определенному типу людей, учитывая это, люди на психологическом уровне формируются в социальные группы.

Социальные группы. Существует такое понятие как «социальная группа», это определение взято из социальной психологии. Группы классифицируются на «большие» и «малые». Обычно «большие» социальные группы образуются на основе целей или для организации какого-либо мероприятия. В больших группах мнения часто не совпадают, и коллектив может расходиться во взглядах. Малые группы наоборот, придерживаются одних взглядов и преследуют одну цель. В малых группах коллектив тесно связан, редко происходит смена в коллективе, т.к. мнения обычно совпадают, и благодаря этому в группе формируются групповые нормы.

Характеристики малых групп:

- взаимодействие между членами групп происходит напрямую;
- перед группой стоит четко поставленная цель, благодаря которой реализуются потребности и интересы всей группы;
- в группе происходит равное распределение функций и ролей; - группа придерживается единым правилам и нормам;
- принадлежность к группе позволяет чувствовать себя социально-защищёнными;
- поверхностно знают, кем является каждый человек в группе;
- связь между членами группы происходит на эмоционально-стабильном уровне;
- знают, что они едины, и таковыми их видят со стороны.

Малая группа занимается многосторонней деятельностью, взаимоотношения в которой вполне разнообразны.

Механизм отношений в группе выстраивается на основе определенных параметров:

- симпатии и антипатии;

- на основе влияния на психологическом уровне;
- на основе продвижения коммуникаций в группе.

Более подробно нужно разобрать такой феномен как лидерство в коллективе. Для лидера, как полагает большинство, очень важно, чтобы цели и способы их достижения для группы являлись эффективными и значимыми. То, как лидер себя ведет, отражается на группе, является образцом поведения для участников группы.

Руководитель имеет больше полномочий, чем лидер группы. Руководитель следует не только своим взглядам, но и ориентируется на дисциплинарные, экономические, психологические установки. Учитывая это, выделяют такие виды управления как: административный и психологический.

Установками для отношений в группе являются групповые нормы. Групповые нормы - это определенные правила, выработанные группой, принятые ее большинством и регулирующие взаимоотношения между членами группы.[2]. Для коллектива необходима организованность и его слаженность. Для группы важна такая черта как привлекательность на основе эмоций. Еще один главный аспект - совместимость темперамента и характера.

Обычно совместимостью характеров и темпераментов присуще людям со схожими личными качествами. Совместимость межличностная – это процесс взаимодействия между людьми, восприятие друг друга на основе сходства ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, потребностей, характеров.[3].

Сработанность влияет на результат успешной работы и проявляется во время совместного взаимодействия в коллективе. Если сработанность отсутствует, то могут возникнуть негативные ситуации - конфликты.

Избегание конфликтов. Раньше специалисты считали, что конфликтам в группе способствует неэффективное управление. На сегодняшний день все больше специалистов считают, что возникновение конфликтов практически

неизбежно в высокоорганизованном коллективе, и чрезвычайно опасного в этом ничего нет.

Психолог Д.Майерс в своей книге «Социальная психология» пишет: «Конфликты возникают и тогда, когда люди чувствуют, что с ними поступают несправедливо. Конфликты возникают, если люди выражают несогласие с оценкой их вкладов, а, следовательно, и с тем, что вознаграждения распределены справедливо».[4]. В первую очередь это касается конфликтов на производстве, то есть в процессе работы в коллективе, организации.

Виды личности

Причинами конфликтов в коллективе во время производственного процесса, связанными с психологическим аспектом, могут стать люди, обладающие конфликтными качествами. Выявляют некоторое количество типов людей, относящихся к конфликтным.

1. «Реактивные» субъекты - такой тип людей, у которых реакция на направленные в их адрес слова или действия, возникает мгновенно, ежесекундно. Такой тип людей агрессивен, вспыльчив, его ответная реакция чаще всего бывает необдуманной, а мнение о ситуации ошибочным. Такие люди обычно раздражительны, и вокруг них создаются эмоции, которые утомляют других людей.

2. Ранимые и чувствительные. Пессимистичные, обидчивые люди, с постоянным проявлением тревоги, во всем видят какой-либо скрытый обман, и, следуя этим чувствам, могут обижаться, страдать, донимая этим других, или же скрыто, в одиночку переживать эти чувства.

3. Критичные и категоричные. Такие люди постоянно придерживаются одного мнения, и считают, что именно их точка зрения правильная. Они готовы призывать всех поступить именно так, как считают они сами, и готовы доказывать это на каждом шагу.

4. Эмоционально незрелые личности. Люди, не умеющие держать под контролем все свои эмоции, проявлять их в «нужное время в нужном месте».

Могут с легкостью переложить свои обязанности на других, обвинить невиновного и при этом не будут испытывать чувства вины и какого-либо дискомфорта. Достаточно не самокритичны, свои ошибки и проступки с должной критикой не оценят.

5. Личности, с неразвитыми навыками общения. Люди, в какой-то степени, не обладающие невербальными средствами общения, не обладают общепринятыми нормами общения в обществе, коллективе. Такой тип людей может проигнорировать какую-либо вашу просьбу, будет заниматься всем, чем ему угодно во время беседы, может не поздороваться с вами на улице, а просто пройти мимо.

6. Люди без воспитания. Чаще всего, в споре с легкостью будут протестовать, «биться о стену и кричать» о своей правоте, не соглашаться с мнениями других в грубой форме. Моральные нормы общения для таких людей чужды.

7. Люди с деформацией личности. Тип людей, который может неадекватно воспринимать окружающих его людей и самого себя, от чего будет следовать аморальное отношение социуму. Характеризуется такой тип людей озлобленностью, негативизмом, агрессией. С такими людьми тяжело общаться и найти точки соприкосновения, такие люди «отталкивают».

8. Люди с психическими отклонениями. Люди, чье неадекватное поведение и чрезмерная конфликтность начнет вызывать настороженность, чувства тревоги и опасения, в более яркой ситуации следует прибегнуть к помощи со стороны психиатра.

Все 8 перечисленных типов людей - это раздражители и могут являться инициаторами конфликтов в коллективе, с данными типами людей нужно уметь общаться и обладать знаниями устранения, приостановления и улаживания споров с такими конфликтными людьми.

Разрешение конфликтов

Разрешения конфликтов могут быть полными либо частичными. Полным разрешением конфликта будет являться его прекращение. Тогда

начинается изменение статуса общения и взаимодействия - борьба заменяется сотрудничеством. Частичное разрешение конфликта характеризуется внешним сглаживанием, но внутренние эмоции и чувства людей настроены на продолжение борьбы.

Установлено 5 межличностных стили разрешения конфликтных ситуаций:

1. Уклонение
2. Сглаживание
3. Принуждение
4. Компромисс
5. Решение проблемы (сотрудничество).[5]

1. Уклонение. Прибегая к такой стратегии, человек стремится избежать конфликта. Применяя различные методы, человек надеется на завершение спора и борьбы, так как этот конфликт не является ценным для данного человека.

2. Сглаживание. Человек, использующий данный стиль, всеми способами старается скрыть все показатели спора, уладить несогласия обеих сторон, призывает к взаимопониманию. Минус такой стратегии - конфликт не разрешается, а лишь на время приостанавливает свое дальнейшее возрастание, но отрицательные эмоции, которые развиваются у конфликтующих когда-то могут выявиться наружу, что влечет за собой плохие последствия.

3. Принуждение. Данная стратегия подразумевает агрессивную борьбу за свое мнение, не обращая при этом внимания на видения ситуации других. Агрессией, нападками, принуждением человек призывает встать на его сторону, тем самым соглашаясь с его мнением. Такой стиль может быть применим руководителем в ситуации, неблагоприятной для коллектива и когда организация находится под угрозой. Но последствия могут быть таковы, что коллектив будет негативно настроен на дальнейшее сотрудничество и работу.

4. Компромисс. Умение найти выход из конфликтной ситуации, который удовлетворит обе стороны. Учитывая мнения и требования конфликтующих, спор возможно разрешить. В этом и заключается смысл стратегии компромисса. Минус стратегии в том, что повод инцидента может быть не устранен, а соперничество в коллективе проявится позже.

5. Сотрудничество. Взаимоуважение, учет мнений друг друга - важные аспекты данной стратегии. Основание этой стратегии - «каждый человек имеет свои права, мнения». Здесь главное слышать своего соперника и попытаться понять его, тогда вы придете к единому мнению, найдете пути решения проблемы и сгладите острые углы конфликта.

«Руководство» поведения во время конфликтов

Во время конфликта необходимо придерживаться некоторым правилам:

- проявляйте сдержанность, осторожность, такт;
- не позволяйте присоединить себя к конфликту или усложнить его;
- дайте право собеседнику высказать свою точку зрения, свое мнение, выслушайте противоположную сторону;
- не спешите делать выводы;
- убедитесь в правильности и честности всего сказанного;
- осмыслите произошедшее, проведите анализ причин;
- выявите и обсудите все возможные пути решения возникшей проблемы.

Мало кому нравятся конфликтные ситуации, но почти всегда человек напрямую или косвенно становится участником конфликта. В конфликтах соперники пытаются стать лидером, привлечь на свою сторону как можно больше человек, при этом устраняя своего соперника.

Конфликты между двумя людьми чаще всего происходят из-за личной неприязни, когда обе стороны испытывают друг к другу негативные эмоции, в то время как межгрупповые конфликты происходят из-за соперничества с безличным характером.

Возникшие конфликтные процессы сложно остановить. Это связано с соперничеством. Конфликтующие лидеры призывают на свою сторону все больше людей, при этом используя различные стратегии, но иногда не осознавая об их использовании. Конфликт может становиться все более и более масштабным, притягивая к себе множество людей, что в итоге может закончиться жестокостью, насилием, в дальнейшем обидами и порождением новых конфликтов. Чтобы конфликт не занимал более масштабные позиции, необходимо, прежде всего, держать себя в руках, при ярких эмоциях быть более сдержанным, не поддаваться внушениям конфликтующих, быть рассудительными, сохранять спокойствие и ни в коем случае не быть равнодушным к насилию или эмоциональному давлению на других людей.

Список литературы.

1. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. – М. : Новое знамя, 2003. – 7 с.
2. Психология [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://bibliotekar.ru/psihologia-4/227.htm>
3. Межличностная несовместимость как основная причина конфликтов [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://rerd.ru/2010120546/mezhlichnostnaya-sovmestimost-kak-osnovnaya-prichina-konfliktov-v-sem-yax.html> , <http://bibliotekar.ru/psihologia-4/231.htm>
4. Майерс Дэвид Дж. Социальная психология 7-е издание: книга / Дэвид Дж. Майерс. - 2002. - 1030 с.
5. Тутушкина, М.К. Практическая психология: учебник/ М.К. Тутушкина. -СПб: Питер- 2002.- 125-126 с.

12.12.2014 г.