

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ПРОЦЕССУ ФОРМИРОВАНИЯ ПРИЧИН МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

Ламонова Ольга Юрьевна
ФГБОУ ВПО «ТГУ имени Г.Р. Державина»
студентка 3 курса,
направления подготовки: 51.03.03
«Социально-культурная деятельность»,
профиль: «Менеджмент
социально-культурной деятельности»

В условиях модернизации Российского общества и перехода к рыночным отношениям коммерциализации учреждений культуры, люди все чаще стали сталкиваться с межличностными конфликтами на рабочем месте.

Усиление напряженности и конфликтности в различных сферах общественной жизни с подвигли к теоретическому и практическому изучению способов использования технологий решения межличностных конфликтов в процессе оптимизации управления социокультурными проектами, а так же стали актуальной проблемой в теории, методике и организации социально-культурной деятельности. С одной стороны межличностные конфликты в организации являются неотъемлемой частью общения, они способствуют получению дополнительной информации об оппоненте, снятию синдрома покорности у подчиненных и снижению напряженности между конфликтующими сторонами. С другой стороны межличностные конфликты оказывают деструктивное влияние на социально-психологический климат и дисциплину в коллективе.

В конфликте могут учувствовать как все члены коллектива, так и отдельные производственные подразделения, производственное подразделение и кто-либо из членов коллектива (бюро технического нормирования и рабочий), отдельные члены коллектива (руководитель и подчиненный, рабочий и рабочий). Между отдельными членами коллектива часто встречаются межличностные конфликты, которые могут привести к раздроблению коллектива на два и более фронтов. Межличностные конфликты – это активное столкновение различных суждений, оценок,

позиций, сопровождающееся активным возбуждением людей, искажением представлений друг о друге, развитием отношений неприязни, вражды [1].

Конфликт играл и играет важную роль в жизни общества, а особенно в творческом рабочем коллективе и в жизнедеятельности организации. В этой связи неудивительно, что изучение конфликтов - тема, которая привлекает внимание многих ученых. В психологии имеются значительные традиции в изучении конфликтов. Огромный эмпирический и теоретический багаж знаний накопленный за почти столетний период, отражается в многообразии подходов и теоретических платформ.

Что же в полной мере раскрывает термин «конфликт», и насколько он страшен для организаций СКС? **Конфликт** – это возникшее противоречие между двумя или более людьми, которые пытаются их разрешить с той или иной степенью эмоциональности. Он может возникать *по совершенно разным причинам* – производственным, когда, например, директор и его заместитель по-разному видят решение определенной ситуации, между сотрудниками в отделе, которые не могут поделить один компьютер, факс или телефон, между бригадиром и рабочими из-за недостатка авторитета руководителя и т. д. Конфликт может проявляться *открыто* (в форме дискуссии, спора, выяснения взаимоотношений) или *скрытно* (без словесных и действенных проявлений), тогда он скорее ощущается в тягостной грозовой атмосфере. *Скрытому конфликту способствует* плохой психологический микроклимат в коллективе, недосказанность, взаимное недоверие, неприязнь, агрессивность, неудовлетворенность собой. Повод к началу конфликта может быть, как объективный (принимать или не принимать, например, того или иного сотрудника, так как вы по-разному видите итог его работы в вашем коллективе), так и субъективный (краситься на работу или нет), так как результата работы он никак не касается, это только ваши личные предпочтения. Первый более свойственен мужским коллективам, второй – смешанным и женским.

Чаще всего в организации возникают конфликты между начальником и подчиненными, на которые приходится до возникновения всех конфликтных ситуаций. Это не только самый распространенный, но и самый опасный для руководителя вид конфликта, так как окружающие смотрят на развитие ситуации и проверяют влияние, авторитет, действия своего начальника, все его поступки и слова пропускают через развивающуюся напряженную ситуацию. Конфликт необходимо разрешить, иначе тягостная атмосфера будет затягиваться и влиять на результаты работы всего коллектива. Для решения конфликта в первую очередь **необходимо установить причину возникновения конфликта**, на поверхности ситуация может смотреться совершенно по-другому. Для этого руководителю, если возник спор между подчиненными, лучше выслушать обе стороны и попытаться понять источник возникновения разногласий. Если ваши рабочие постоянно ссорятся из-за того, кто забрал не свой инструмент, проверьте, достаточно ли у них инструмента, возможно, что его просто не хватает, а к вам обратиться они или не решаются, или не задумывались об этом. Тогда разрешение ситуации только поднимет ваш авторитет руководителя, а рабочие, увидев вашу заинтересованность к их труду, получат дополнительную мотивировку. Или, например, ваш бухгалтер постоянно опаздывает и у вас с ним из-за этого случаются утренние стычки. Причина конфликта может быть вовсе не в его неорганизованности, а, например, в том, что иначе она не может отправлять ребенка в садик, тогда перевод ребенка или смещение ее рабочего графика разрешит конфликт и снова прибавит вам «очков» в ваших взаимоотношениях с коллективом. Главное при возникновении конфликта – не делать скоропалительных выводов и не принимать срочные меры, а остановиться и попытаться разобраться, взглянув на ситуацию с нескольких сторон. Потому что **конструктивное разрешение** конфликта приведет к сплочению коллектива, росту доверия, улучшит процесс взаимодействия между коллегами, повысит управленческую культуру предприятия. Гашение конфликта переводит его в «тлеющую

стадию», которая может длиться годами, выливаясь в необоснованные увольнения, пониженное настроение и работоспособность, частые заболевания сотрудников, недовольство. Поэтому открытый конфликт полезен уже тем, что позволяет раскрыть и высказать противоречия и в конечном итоге может привести к его полному разрешению за столом переговоров. С другой стороны, бесконфликтное существование организации далеко не так безоблачно, как кажется. Это может говорить об инертности и равнодушии сотрудников, отсутствии развития, отсутствия идей, самостоятельности в решениях, нежелании эмоционально выкладываться на работе, формальному выполнению своих обязанностей [2].

Итак, для эффективного руководства коллективом руководителю необходимо правильно оценивать психологическую обстановку в коллективе, грамотно выбирать стиль руководства и способствовать укреплению благоприятного морально-психологического климата в вашей организации. А это в первую очередь – вовремя замечать предпосылки к возникновению конфликтов, своевременно их предупреждать, осторожно относиться к выбору правильного коммуникационного канала для построения доверительных отношений с подчиненными, умение вовремя заметить неудовлетворенные потребности своих подчиненных для успешного применения систем мотивации, умение из любой ситуации выходить лидером. Именно подобное поведение руководителя способно сплотить коллектив и вывести организацию из самых трудных ситуаций.

Список использованных источников:

1. <http://ref.by/refs/54/12570/1.html>
2. <http://www.referat.www4.com/view-text-286628>