

## МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЕ

Ладыгина О. С., Апажихова Н.В.

Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина

Откликом различных противоречий между участниками коллективной деятельности становится межличностный конфликт, который выступает в роли некой ситуации взаимодействия людей, преследующих недостижимые цели, опирающихся на несовместимые ценности и правила.

Межличностные конфликты (лат. *conflictus* - столкновение) - это столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьезное разногласие, острый спор между отдельными людьми в процессе их социального и психологического взаимодействия. [2]

Основные причины возникновения подобных конфликтных ситуаций заключаются в различного рода социальных и психологических разногласиях, которые происходят на фоне непонимания между людьми, различных потерь и неправильной формулировки информации в ходе межличностного взаимодействия людей, разница в методах оценки деятельности и личности друг друга, психологической несовместимости и т.д.

Психологическая несовместимость подразумевает собой неудачное сочетание темпераментов и характеров взаимодействующих лиц, противоречие в жизненных ценностях, идеалах, мотивах, целях деятельности, несовпадение мировоззрения, идеологических установок и др.

Практически все конфликтные ситуации, возникающие между культуротниками и людьми, не являющимися специалистами культурно-досуговой сферы, обусловлены несовпадением и противоположностью их взглядов на развитие и становление культурно-досуговой сферы, ее роль в жизни общества, на культурное, творческое, эстетическое, духовное, патриотическое и иное воспитание и развитие человека и общества в целом.

Халатное, несерьезное, безразличное, непрофессиональное отношение людей к проблемам развития сферы культуры, а также чрезмерная тоталитарность и нетерпимость специалистов культурно-досуговой сферы - главные причины серьезных межличностных столкновений. Для устранения спорных ситуаций и возможности трансформации их в гласный межличностный конфликт необходим кардинальный пересмотр своих взглядов и мнений.

Споры и конфликты принято рассматривать как воплощение участниками межличностных столкновений своих враждебных позиций, что негативно сказывается на достижении целей противников. Взгляды культуротников на межличностные конфликты, а так же их поведение в спорных ситуациях неоднозначны. Специалисты культурно-досуговой сферы с властным стилем общения сурово относятся к любой спорной ситуации, так как воспринимают ее в качестве угрозы для своего авторитета, в связи с чем, каждая конфликтная ситуация с их участием разворачивается в открытое столкновение.

Межличностные конфликты, происходящие между специалистами социально-культурной и культурно-досуговой сферы, по своему содержанию делятся на деловые и личные. Частое возникновение и специфика конфликтов зависят от степени развития коллектива: чем выше, тем реже в коллективе возникают конфликтные ситуации.

В сплоченном коллективе существует общая идея или цель, общие ценности и принципы, сформированные в процессе коллективной деятельности [1]. Преимущественное значение занимают деловые конфликты между специалистами культурно-досуговой сферы, возникающие вследствие предметных противоречий коллективной деятельности. Они носят положительный характер, поскольку направлены на поиск эффективных способов достижения коллективной цели.

Однако эмоциональная напряженность в данном случае может присутствовать. Она ярко прослеживается в личном отношении к предмету разногласий. Стремление к достижению общего успеха в достижении целей не дает конфликтующим сторонам унижать других для личного самоутверждения. При решении вопроса, создавшего деловой конфликт, происходит нормализация взаимоотношений его участников, что является отличительной чертой делового от личного конфликта.

Разнообразие возможных спорных ситуаций в коллективе и путей конфликтного взаимодействия обусловило необходимость поиска удачных направлений разрешения конфликта руководителем учреждения. Удачное и своевременное разрешение негативных столкновений не позволяет перерасти деловому конфликту в личностный.

Оптимальное разрешение конфликта связано с осуществлением руководителем учреждения доскональный анализа причин, поводов его возникновения, целей, и возможных исходов создавшихся негативных ситуаций. Способность руководителя быть объективным в данных ситуациях, является признаком его профессионализма и уважительного отношения к сотрудникам, как к ценным кадрам.

С целью эффективного разрешения возникшей конфликтной ситуации необходимо:

1. Принять установку на разрешение конфликта к обоюдовыгодному согласию.
2. Скорректировать свое поведение по отношению к оппоненту: попытаться контролировать свои эмоции, выслушать иную точку зрения, выявить истинные цели, нужды, потребности оппонента.
3. Попытаться найти точки соприкосновения в позиции своей и оппонента.
4. Подготовка и проведение переговоров по улаживанию конфликтной ситуации. В случае необходимости - приглашение посредника.
5. Необходимо организовывать совместную деятельность на всех стадиях решения конфликтной ситуации, привлекая партнера в совместный процесс поиска возможных путей разрешения конфликта[4].

Существуют 2 формы проведения переговоров:

- 1) переговоры, основанные на «взаимных выгодах» - поиск путей разрешения конфликтной ситуации, удовлетворяющих интересам каждой из сторон;
- 2) переговоры, основанные на модели «уступок - сближения».

В заключении отметим, что в настоящее время не найдены универсальные пути разрешения различных по своей сущности и характеру межличностных конфликтов.

Возможно, именно от умений грамотно построить общение, а также чувствовать и понимать людей без предвзятого отношения и, непосредственно, от эмоциональной зрелости индивидуума, возможно эффективное формирование межличностных отношений.

Эффективное взаимодействие людей друг с другом подразумевает общую ориентацию на сотрудничество в процессе совместной деятельности. Как ни странно, сплоченность общей целью не гарантирует отсутствия разных трудностей и негативных столкновений в процессе ее формирования и реализации.

Список использованных источников:

1. Авдошина Н.В., Тукумцев Б.Т. Социально - трудовые отношения: состояние и тенденции развития в России // Социс. – 2009. - № 1. - С.109
2. Громова О.Н. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2009. – С.23
3. Гришина Н.В. Общение в производственном коллективе. - СПб.: Питер, 2011. – 198с.
4. Межличностные конфликты, их конструктивное разрешение [Электронный ресурс]: «Студопедия». – Режим доступа: URL: <http://studopedia.org/7-62366.html>