

О КОНФЛИКТАХ И СПОСОБАХ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ



Елена ШКЕТИК, заместитель директора по учебной работе государственного учреждения образования «Средняя школа № 152 г. Минска»

Всегда ли нежелательно возникновение конфликта?

Иногда конфликт позволяет выявить различные точки зрения, дает дополнительную информацию, показывает большее число альтернатив.

Зачем нужны переговоры?

Переговоры помогают обменяться взглядами, наладить отношения, скоординировать совместные действия, достигнуть договоренностей, которые впоследствии будут выполняться.

Какие вопросы себе помогут вам в момент конфликта контролировать эмоции?

«Почему он ведет себя так?», «Каковы его мотивы в данном конфликте?», «Связано ли его поведение с индивидуальными психологическими особенностями или с какой-то другой причиной?».

Конфликт представляет собой активное несогласие сторон, при котором каждая из них добивается от другой принятия ее позиции. Это столкновение противоположных целей, интересов, мнений, взглядов на определенную проблему, вопрос. Для достижения своих целей конфликтующие стороны принимают активные взаимные разнообразные по форме и содержанию действия, сопровождающиеся сильными эмоциональными переживаниями вплоть до взаимной неприязни.

В половине случаев конфликты возникают не из-за того, что люди хотят конфликтовать, а из-за особенностей психики. Многие люди, не зная об этих особенностях, не могут оценить их, проанализировать.

Важно, чтобы в коллективе, в котором сотрудники проводят достаточно большое ко-

личество времени, было психологически комфортно. Психологический комфорт — высокая производительность труда, мотивация, отсутствие стресса, депрессии. Тем не менее, в любом, даже самом благополучном и сплоченном коллективе рано или поздно возникают конфликтные ситуации. Конфликтовать между собой могут отдельные сотрудники, группы сотрудников, начальники и подчиненные.

В коллективе учреждения могут происходить межличностные, внутриличностные и групповые конфликты. В возникновении и развитии межличностного конфликта определяющую роль играют провоцирующие факторы в виде слов или поступков — конфликтогены.

Правильный отбор персонала, психологическая диагностика, поддержание авторитета руководителя, сформированного на основании



его личностно-профессиональных, волевых, нравственных качеств, создание в коллективе высокой организационной культуры, традиций, правил, справедливой системы мотивации сотрудников являются серьезным средством сохранения стабильных взаимоотношений.

Особая роль в выяснении причин и разрешении конфликтных ситуаций отводится руководителю, его умению справедливо и грамотно управлять конфликтами, которое может быть сформировано жизненным опытом, особой психологической подготовкой.

Директору на заметку

Считается, что конфликты в любой организации возможны, иногда даже желательны. Во многих ситуациях конфликты помогают выявить различные точки зрения, дают дополнительную информацию, показывают большее число альтернатив.

Типы конфликтов

В зависимости от состава участников конфликтной ситуации выделяют четыре типа конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт

Этот тип конфликтов может принимать различные формы. Одна из самых распространенных форм — ролевой конфликт, или конфликт между руководителем и подчиненным. Чаще всего он возникает тогда, когда к сотруднику предъявляются противоречивые или взаимоисключающие требования. Внутриличностный конфликт может возникнуть и из-за того, что личностные потребности работника не согласуются с определенными требованиями.

Межличностный конфликт

Такой тип конфликтов проявляется по-разному. Он может возникать между двумя кандидатами на повышение при наличии одной вакантной должности. Межличностный конфликт может проявляться и в столкновении лично-

стей. Люди с различными чертами характера, взглядами, ценностями часто не в состоянии ладить друг с другом. Для руководителя разрешение таких конфликтов представляет наибольшую трудность.

Конфликт между личностью и группой

Этот конфликт возникает в случае, когда личность (сотрудник) занимает позицию, отличающуюся от позиции группы (коллектива, организации). Соблюдение групповых норм обеспечивает принятие или не принятие человека (сотрудника) группой (организацией).

Межгрупповой конфликт

Это тип конфликтов, в котором в качестве субъектов взаимодействия выступают не отдельные индивиды, а группы. Можно говорить о конфликтах между малыми, большими (в частности, религиозными, классовыми, этническими и др.), формальными, неформальными и тому подобными группами. В строгом смысле к межгрупповым относятся и те конфликты между отдельными людьми (например лидерами, руководителями), в которых они выступают как представители и выразители позиций своих групп.

Способом разрешения конфликтов любого типа являются переговоры, которые представляют собой совместное обсуждение конфликтующими сторонами спорных вопросов с целью достижения согласия.

Обратите внимание

Основные функции переговоров: информационная (собеседники заинтересованы в обмене взглядами, но не готовы по каким-либо причинам на совместные действия); коммуникативная (налаживание новых отношений); регуляции и координации действий; контроля (выполнение договоренностей).

Правила самоконтроля

В любой конфликтной ситуации необходимо руководствоваться правилами самоконтро-

ля (эмоциональная выдержка), понимая, что могут быть негативные эмоциональные реакции на острые ситуации.

Первое правило самоконтроля эмоций — спокойная реакция на эмоциональные действия, слова собеседника. Когда собеседник находится в состоянии эмоционального возбуждения, нельзя поддаваться действию психологического закона заражения. Удержавшись от первоначальной эмоциональной реакции, весьма полезно задать себе вопросы: «Почему он ведет себя так?», «Каковы его мотивы в данном конфликте?», «Связано ли его поведение с индивидуальными психологическими особенностями или с какой-то другой причиной?». В таком случае активно работает сознание, происходит защита себя от эмоционального потрясения. Ваше спокойное поведение позволяет собеседнику выпустить пар, а вам — отвлечься от ненужной, а порой и вредной информации собеседника.

Второе правило говорит о том, что положительный эффект дает обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе общения. Сообщая о своих обидах, переживаниях, партнеры получают разрядку. Важно, чтобы обмен был выражен в спокойной форме, а не в форме взаимных оскорблений. При таком обмене партнеры осознают смысл происходящего и тем самым обеспечивают дальнейшее конструктивное развитие переговоров.

Третье правило — поддержание высокой самооценки в переговорном процессе. Это является основой конструктивного поведения, поскольку одной из причин нежелательных эмоциональных реакций собеседников часто является их заниженная самооценка.

Работа с гневом

В процессе переговоров важно представлять себя делающим или говорящим

что-либо в состоянии гнева. Это позволяет увидеть себя со стороны и, как правило, стимулирует сдержанность собственного поведения.

Еще один способ избавления от гнева — с помощью заземления. Вы представляете гнев, входящий в вас, как пучок отрицательной энергии. Затем вы представляете, как эта энергия опускается по вашему телу и спокойно уходит в землю.

Третий способ состоит в очищении энергетического поля или ауры вокруг себя. Стоя или сидя, вы делаете ряд движений руками над головой, как бы очищая этими движениями энергетическую оболочку вокруг себя.

Резюме

Чтобы справиться с конфликтом, рассматривайте его как проблему, которая обязательно разрешится.

В конфликтной ситуации важно пойти на компромисс, сотрудничество, используя правила переговоров, мобилизовать свои силы на поиск новых возможностей для самореализации.

Необходимо отстраниться от скрытых интересов, личных амбиций, помнить, что лучшим способом преодоления конфликта является сознательный выбор стратегии поведения. Каждая сторона должна сосредоточиться на конкретных действиях, потребностях сторон и спорных предметах, стремясь не переходить на личности. Не стоит обсуждать побуждения друг друга, обнаруживать в поведении другой стороны личные мотивы.

Нельзя усложнять ситуацию, доводить собеседника до стресса.

На любую конфликтную ситуацию важно смотреть зеркально, не погружаясь в нее, наблюдая за ней со стороны. **Дш**

**ПОДЕЛИТЕСЬ МНЕНИЕМ
О ЖУРНАЛЕ!**

Оставить отзыв — clck.ru/U9oo7



ООО «Информационное правовое
агентство Гревцова», УНП 191261281

