

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

*Р.А. Кинозеров, студент группы 17Г20,
научный руководитель: Нагорняк А.А.*

*Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского
Томского политехнического университета
652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26*

Слово «конфликт» происходит от латинского корня и означает столкновение. Почему вопросы управления конфликтами актуальны для современных организаций? Нет организаций живущих без конфликтов. При этом многое зависит от их значимости для деятельности организации, глубины, последствий.

Исследователи обращают внимание на разные аспекты конфликтов. Отсюда существует достаточное большое количество определений конфликта:

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких людей

Конфликт – это процесс резкого обострения противоречия и борьбы 2 или более сторон-участников /оппонентов/ в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждой из сторон.

Конфликт – это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте /Г. Зиммель/

Конфликт – это несогласие между двумя или более сторонами, когда каждая из сторон старается сделать так, чтобы были приняты именно ее взгляды или цели и помешать другой стороне сделать тоже самое /Мескон М., Альберт М, Хедоури Ф/[2].

Конфликт – это ситуация, в которой два или более человек демонстрируют разногласие в спорном вопросе при наличии эмоционального антагонизма между ними /Д. Хант, Р. Осборн/[4].

Конфликт – это одна из форм взаимодействия людей и групп, при которой действия одной стороны, столкнувшись с интересами другой, препятствуют реализации ее целей /И. Ладанов, Н. Данакин/

Конфликт – это столкновение противоположно направленных тенденций в психике отдельного человека, во взаимоотношениях людей, их формальных и неформальных объединений, обусловленное различием взглядов, позиций, мнений /В.Р. Веснин/[2].

Суммируя, можно определить, что конфликт – нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций, интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели две или более сторон.

Можно выделить некоторые свойства, определяющие конфликт:

Конфликт- явление социальное, порожаемое природой общественной жизни;

Конфликт – явление осознанное, обдуманное действие

Конфликт – явление повсеместное, широко распространенное

Конфликт – прогнозируемое явление, подверженное регулированию

Конфликт – взаимодействие, протекающее в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций по меньшей мере двух сторон[4].

В основе любого к. лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо вопросу, либо несовпадение интересов, желаний и т.д.

Участник (спора, переговоров, конфликта, конфликтной ситуации) – это субъект (лицо, группа, организация), непосредственно вовлеченный во все фазы спора, переговоров, конфликта, конфликтной ситуации.

Оппонент – это участник дискуссии, спора, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с Вашими.

Конфликтная ситуация – состояние скрытого или открытого противоборства двух или нескольких сторон-участников, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения проблемы, имеющей личную значимость для каждого из ее участников.

Инцидент (повод) – это действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними. Инцидент – предполагает, что одна из сторон начинает активно действовать, ущемляя (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны, что приводит к разрастанию конфликта. Инцидент – это «искра», «детонатор», переводящий конфликтную ситуацию в конфликт.

Конфликт в отличие от спора имеет более обостренное, часто до предела обостренное противоречие. Можно выделить ряд противоречий, порождающих межличностные конфликты:

- противоречия в рассогласовании знаний, умений, способностей, личных качеств
- противоречия функций управления
- противоречия эмоциональных, психологических и других состояний
- противоречия экономических, технологических и др. процессов
- противоречия целей, средств и методов деятельности
- противоречия мотивов, потребностей, ценностных ориентаций
- противоречия во взглядах, убеждениях
- противоречия в понимании, интерпретации информации
- противоречия ожиданий, позиций
- противоречия оценок и самооценок[3].

Чаще всего конфликт возникает как бы из мелочи – неудачно сказанное слово, незначительный инцидент... И вот уже накаляются страсти, бушует пожар конфликта.

Оставлять конфликт без внимания нельзя, так как он, как правило, разрастается по следующей схеме: межличностный конфликт переходит в межгрупповой конфликт, который разрастается до общеколлективного конфликта.

Получив информацию о конфликте, руководитель должен действовать, принимать меры, не дожидаясь этого разрастания конфликта. Невмешательство здесь следует расценивать как равнодушие.

Классификация конфликтов может быть дана по следующим признакам:

– по степени вовлеченности людей в конфликт: межличностный, межгрупповой, межколлективный, межпартийный, межгосударственный;

– по принадлежности объекту: внутриличностный (конфликт целей, конфликт взглядов), внутригрупповой, внутриорганизационный;

– по значению для организации: конструктивные (созидательные), неконструктивные (деструктивные). В конструктивных к. оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов и разрешение их ведет к развитию отношений между людьми, развитию группы (организации). «Борьба противоположностей- источник развития». Неконструктивные к. возникают тогда, когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны, а также когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его;

– по направленности: горизонтальные, вертикальные, смешанные (вертикальные и смешанные конфликты составляют 70-80 % и наиболее нежелательны для руководителя, ибо каждое его действие рассматривается всеми работниками через призму этого конфликта. Усугубляется это тем, что в любом шаге руководителя видят происки по отношению к его оппонентам, а также тем, что часто не могут квалифицированно оценить руководителя, компенсируя это домыслами, как правило, агрессивного характера. Отсюда установки для руководителя – наибольшую осторожность следует проявлять к вертикальным конфликтами и не давать вовлекать себя в те конфликты, в которых не заинтересован;

- по характеру причин: объективные (причины объективны), субъективные (субъект – причина к.);
- по сфере их разрешения: деловые и личностно-эмоциональные;
- по степени остроты противоречий: недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда;
- по проблемно-деятельностному признаку (по сфере, в которой они происходят): управленческие, производственные, экономические, политические, педагогические, творческие и др.[1]

Может быть дана и другая классификация видов и типов конфликтов.

Выделяют следующие два подхода к определению функций конфликта.

1. Негативные функции деструктивного конфликта:

- 1) появление дополнительных материальных затрат и потерь вследствие отвлечения работников от основной работы, снижения производительности труда, увольнения «обиженных»
- 2) формирование противоборствующих группировок
- 3) ухудшение морально-психологического климата
- 4) уменьшение степени сотрудничества между работниками

- 5) большие эмоциональные затраты и стрессы, ведущие к уменьшению работоспособности.
2. Второй: позитивные функции конструктивного конфликта:
- 1) стимулирование к изменению и развитию организации и отдельных работников
 - 2) разрядка напряженности между конфликтующими сторонами, которая выражается в:
 - разнообразии мнений при принятии решений
 - удовлетворенности работников от того, что их мнение принято во внимание
 - уменьшении трудностей при реализации совместно принятых решений
 - предрасположенности к дальнейшему сотрудничеству
 - улучшении морального состояния работников и усилении их трудовой мотивации
 - сплоченности коллектива организации в противоборстве с «внешним врагом» /проблемой/ [2].

Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению к нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Важно не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами.

Литература.

1. Гришина Н.В. «Психология конфликта». СПб.: Изд. Питер, 2005. ,с.78
2. Аверченко Л.К., Залесов Г.М., Мокашанцев Р.И. Психология управления: Курс лекций. – М.: ИНФРА-М, 2007., с. 80
3. Психология. Учебник для экономических Вузов/Под ред. В.Н.Дружинина.-СПб.:Питер, 2002., с. 79
4. <http://e-works.com.ua/work/3526>

КОНФЛИКТ В СТУДЕНЧЕСКОЙ ГРУППЕ

*А.Ю. Игнатенко, Ю.А. Крафт, студентки группы 17Б41,
научный руководитель Воробьева Т.В.*

*Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского
Томского политехнического университета
652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26*

Существует представление, что конфликт — это всегда негативное явление, вызывающее угрозы, враждебность, обиды, непонимание, то есть это нечто такое, чего по возможности следует избегать. Однако в настоящее время теории и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самых сплоченных группах при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо уметь управлять конфликтом. Можно найти множество различных определений конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. К позитивным функциям подобного противостояния относятся: разрядка напряженности между конфликтующими сторонами, диагностика возможностей оппонентов, выявление управленческих проблем в организации, появление новых правил поведения, сплочение коллектива при противоборстве с внешними трудностями.

Объект исследования: группа студентов 17Б41 первого курса ЮТИ ТПУ.

Предмет исследования: уровень конфликтности студентов.

Цель: улучшение межличностных отношений в группе.

Задачи исследования:

1. Определить понятие конфликта:
2. Определить психологические характеристики юношеского возраста
3. Выявить причины возникновения конфликтов
4. Провести тест на определение конфликтности в студенческой группе.
5. Определить мероприятия, направленные на профилактику конфликтов в студенческой среде.

1. **Конфликт** — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких людей. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, противоположные цели или средства их достижения, либо несовпадения интересов, желаний, влечений оппонентов и т. д.