

Проблема управления конфликтами в коллективе.

Современное состояние проблемы конфликтов характеризуется двумя различными тенденциями. Одна из них, связанная с разработкой теоретико-математических моделей конфликтных ситуаций, стремится описать и изобразить их во всей многогранности и сложности, и, в то же время, не предлагает практических рекомендаций по разрешению конфликтов. Другая, напротив, проявляется в преимущественной разработке практических рекомендаций, однако, зачастую опирается на слишком упрощенные теоретические модели конфликтов. Многие из ранее опубликованных работ по конфликтам были академичными и дали мало полезного для практики разрешения конфликтных ситуаций в различных областях человеческой деятельности. Экспериментальные исследования конфликтов часто использовали методы и понятия теории игр. В классической игровой экспериментальной ситуации два или более участников оказывалось перед необходимостью принятия альтернативных решений, одно из которых давало максимальную выгоду самому участнику, другое – его партнерам по игре. Будучи сами по себе весьма интересными, результаты этих исследований и разработанные в них модели конфликтов оказались мало полезными для практики.

В отличие от экспериментально-игровых ситуаций, где доминируют рациональные формы поведения участников, имеющих в своем распоряжении достаточное количество времени для обдумывания возможных исходов и принятия решения, в конфликтах, возникающих между людьми в реальных жизненных ситуациях зачастую преобладают иррациональные формы поведения и разрешения конфликтов, тем более, что в реальных условиях обычно отсутствует достаточное количество сил и времени для рационального решения конфликтов. В качестве одной из основных перспективных задач в разработке проблемы разрешения конфликтов мы указываем на необходимость создания единой теории, интегрирующей общие и специфические формы и

закономерности всех видов конфликтов. Эта теория должна выступать как многоуровневая и быть приложимой к межличностным конфликтам в различных сферах отношений.

Конфликт является социально-психологическим феноменом и проявляется на уровне личности, в межличностных (между двумя и более индивидами), внутригрупповых (конфликт между членами одной группы), и межгрупповых (возникает между двумя и более группами) взаимодействиях, а также между коллективом и окружающей средой. Термин конфликт употребляется в самом широком смысле слова: к конфликту причисляются все виды противодействия и антагонизма. Это определение охватывает весь диапазон: от крайних проявлений антагонизма, до конфликта в скрытой форме, включая антагонистические психологические отношения и антагонистические взаимодействия.

Руководство конфликтами сводится к целенаправленному, сознательному формированию и управлению сферами и процессами конфликтов. Поэтапное описание процессов конфликтов и задач, стоящих перед руководителем конфликтов начинается с первого этапа – возникновения конфликта. Первоочередная задача руководителя конфликтов заключается в том, чтобы как можно быстрее распознать конфликт, поскольку позднейшая неуправляемость конфликтом на практике объясняется чаще всего несвоевременным обнаруживанием скрытых конфликтов. Второй этап: распознавание конфликта. Задача руководителя в точном определении места возникновения конфликта. Третий этап: Анализ конфликта. На этом этапе в задачи руководителя входит вскрытие сфер конфликта, выявление всех лиц, которые могут быть вовлечены в него, анализ причин конфликта, разграничение его объективных и субъективных компонентов, оценка области действия конфликта. Четвертый этап: реакция на конфликт: а) прежде всего руководитель должен избрать форму реакции применительно к конкретной конфликтной ситуации, например, следует ли подавлять конфликт, обойти его или ориентировать конфликт на проблему; б) регулирование реакции в соответствии с различными сферами конфликта, например, применительно к различным типам людей; в) на заключительной

стадии руководитель должен овладеть конфликтной ситуацией и исполнять роль руководителя конфликта. Теоретически на этом этапе конфликт оказывается исчерпанным. Однако на практике конфликт часто вовсе не прекращается: могут возникнуть новые конфликты, и процесс конфликтов приобретает циклический характер.

Полезное для коллектива решение возможно только тогда, когда причины противоречий выявлены, а решение убедительно обосновано. Начало конфликта служит признаком появления проблемы. Однако полностью бесконфликтное управление невозможно, и отсутствие конфликтов является показателем нездоровой обстановки в коллективе, признаком его упадка. Полезная сторона конфликта в том, что он способствует выявлению и решению проблем, прежде чем они станут опасными для коллектива.