

КОНСТРУКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ КАК ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН

Р.К. Асадулина

Научный руководитель И.А. Григорьянц

Для современного общества характерна сложная система человеческих отношений. В их основе лежат потребности и интересы людей. При появлении препятствий на пути осуществления этих целей и ожиданий могут возникнуть противоречия, приводящие к социальному и психологическому напряжению, открытой конфронтации и различным конфликтам.

Конфликт – одна из универсальных характеристик мира, движущая сила его развития. Он также является довольно неоднозначным феноменом и основным механизмом многих преобразований, детерминирующих развитие личности и общества.

Существует множество классификаций конфликтов, которые основываются на определенных признаках. В качестве базовых выступают: воздействие возникшего противоречия на группу или организацию, содержание конфликта, характеристики его участников.

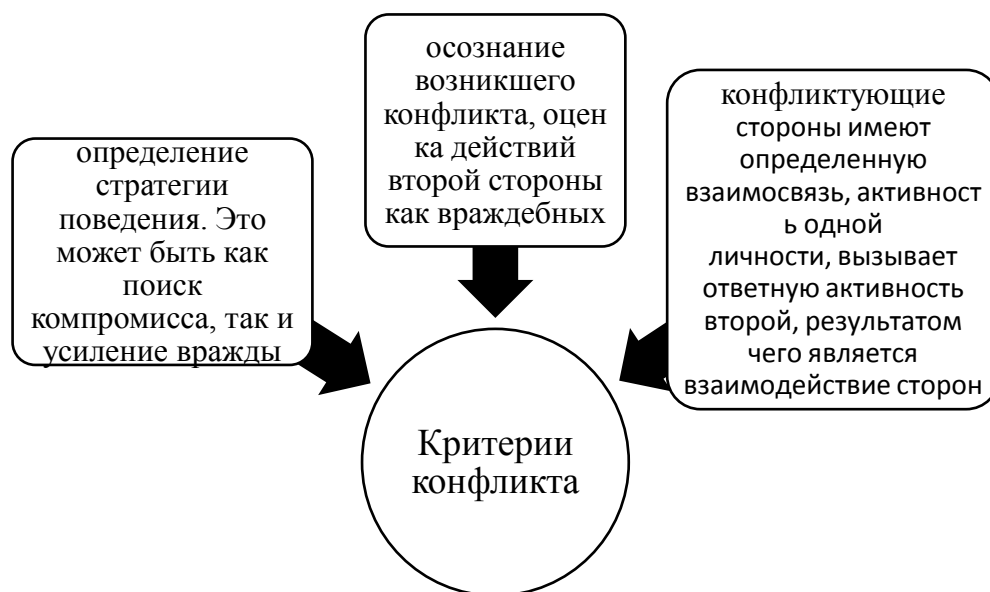


Рис. 1. Критерии конфликта.

В основе каждого конфликта лежат следующие критерии, которые наиболее полно раскрывают его сущность (рис. 1).

Конфликт не может возникнуть безосновательно, для него всегда имеются определенные причины. Они делятся на три больших группы:

1. Объективные причины, которые в свою очередь базируются на: столкновении интересов людей, различии в имеющихся целях и задачах, способах достижения целей, неудовлетворительных коммуникациях. В действительности объективных причин конфликтов существует множество. Они настолько разнообразны, что создать их единую классификацию не представляется возможным;

2. Социально-психологические причины основываются на: неблагоприятном психологическом и социальном климате в группе, трудностях при адаптации в коллективе, на двойных стандартах;

3. Личностные причины кроются в особенностях протекания умственных процессов, либо в особенностях личности в целом. В психологии есть даже понятие «конфликтной личности», которое может включать такие характеристики, как: стремление к превосходству, чрезмерную принципиальность, предрасположенность к депрессии и др.

Управление конфликтом можно рассматривать как целенаправленное воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой он имеет отношение. Динамика конфликта раскрывается в двух понятиях: этапы и фазы.

Таблица 2. Основные этапы конфликта.

Фаза конфликта	Этапы конфликта
Начальная фаза	Возникновение конфликтной ситуации, ее первоначальное развитие посредством осознания этой конфликтной ситуации сторонами
Фаза подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия, переход к активным конфликтным действиям, направленным на блокирование целей противника
Пик конфликта	Эскалация конфликта с демонстрацией конфликтного поведения, открытым нанесением ущерба друг другу
Фаза спада	Предпосылки разрешения конфликта, временное прекращение противоречия

Фазы конфликта отражают его динамику с точки зрения реальных возможностей полного разрешения. Фазы конкретного конфликта непосредственно связаны с его этапами и могут повторяться циклически, при этом возможности полного разрешения конфликта в каждом последующем цикле уменьшаются.

Возможны три модели поведения личности в конфликте: деструктивная, конструктивная, конформистская. Деструктивная модель поведения выражена в том, что человек постоянно стремится к расширению и обострению конфликта. Конструктивная модель поведения предполагает, что человек стремится выяснить причину конфликта, нацелен на поиск приемлемого решения, отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику, стремится найти эффективные способы выхода из конфликта. Конформистская модель поведения проявляется в пассивности личности, чрезмерной склонности к уступкам, непоследовательности оценок и суждений.

В изучении конфликта главное место занимает психология, так как регулирование конфликта — комплекс взаимосвязанных действий субъекта управления, направленных на минимизацию противоборства сторон, обеспечение положительной динамики в сторону разрешения.

Представления о природе конфликта и конструктивного поведения в конфликте изменяются в зависимости от приверженности автора к какой-либо школе или направлению. Представители ранних научных школ управления считали, что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и плохого менеджмента. Однако в настоящее время люди все чаще склоняются к той точке зрения, что конфликты не только возможны, но и желательны. Надо только управлять ими.

Управление конфликтом - это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт. Конфликты, несущие конструктивный характер способствуют

развитию сопряженной с ними социальной системы при условии адекватной динамики конфликтов. Противоречия, для которых свойственен деструктивный характер, способствуют разрушению социальной системы. Другими словами, основная цель коррекции и управления конфликтами заключается в том, чтобы предотвращать деструктивные конфликты и способствовать адекватному разрешению конструктивных.

Управление конфликтами как сложный процесс включает следующие виды деятельности:

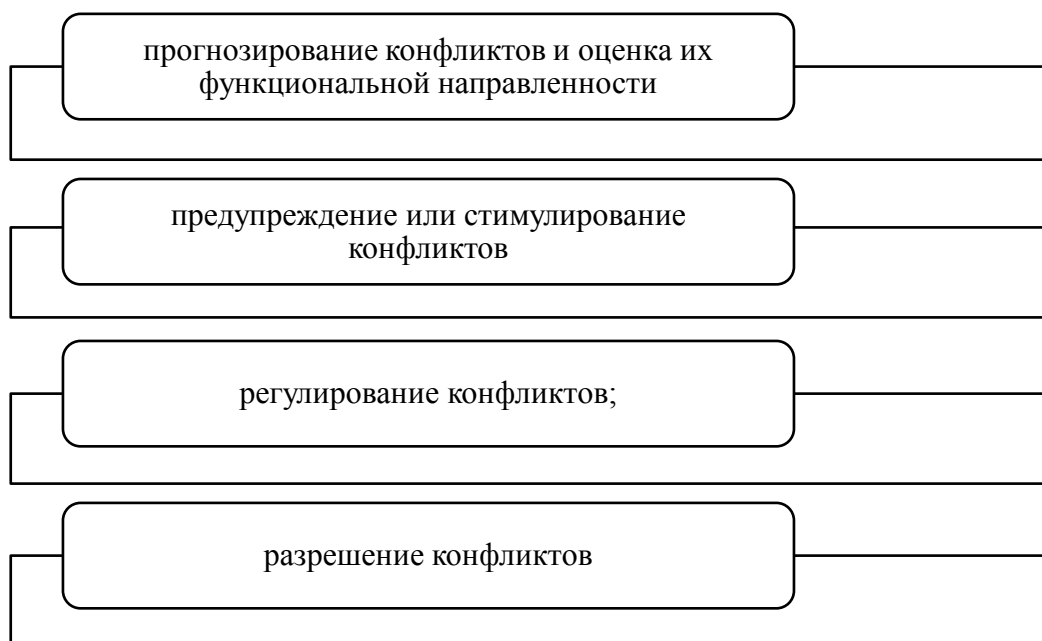


Рис. 2. Процесс управления конфликтом

Прогнозирование – это один из важнейших видов деятельности субъекта управления, оно направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии. Основными источниками прогнозирования конфликтов являются изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей.

Предупреждение конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение конфликтов основывается на их прогнозировании.

Регулирование конфликта – этот вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом.

Многие исследователи управления конфликтами рассматривают такие феномены, как: самосознание человека, самооценка, характер, эмоции, установки. Так, например, доктор социологических наук Е. Донченко отмечает, что человек имеет динамическую организацию особых мотивационных систем, привычек, установок, черт, которая позволяет ему специфическим образом приспособиться к жизни в социальной среде. С ее точки зрения именно эта «организация» определяет поведение человека и играет важную роль в определении событий.

Фундаментальная идея современного подхода к управлению конфликтами сводится к тому, что конфликт принципиально поддается управлению, причем его исход будет иметь конструктивный характер. Именно поэтому знание психологических закономерностей и механизмов конфликтов, умение технологически правильно построить работу с конкретным конфликтом, понимание психологических особенностей различных видов конфликтов и способность грамотно работать с ними, эмоционально-волевая устойчивость, нравственно-психологические качества участников будут являться основой конфликтологической компетентности.

Список использованных источников

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. М.: Дом Советов, 1996.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008 .
Режим доступа:
http://bookap.info/book/grishina_psihologiya_konflikta_2008/load/pdf.shtml
3. Мельник Г. С. Mass Media: Психологические процессы и эффекты. СПб, 1996.

4. Орлова Э.А., Филонов Л.Б. Взаимодействие в конфликтной ситуации. Некоторые факторы, определяющие ход взаимодействия // Психологические проблемы конфликтной регуляции поведения. – М.: Наука. 1975.
5. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта//Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М.: 1997.
6. Скородумова Э.З. Конструктивное управление конфликтами в организации как психологический феномен // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2015. – Т. 10. – С. 261–265. – URL: <http://e-koncept.ru/2015/95096.htm>.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ: ПОДХОДЫ К РАЗРАБОТКЕ, ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ

Р.В. Астафьев

Научный руководитель Т.В. Алайцева

Главная особенность современного менеджмента это необходимость высокого профессионализма управленца и интеллектуализации управленческого труда. Задача менеджера – сделать функционирование организации эффективным, чтобы шло постоянное развитие и организация могла выживать в современных экономических условиях. Здесь можно выделить такое понятие, как разработка стратегического решения. Его эффективность сильно влияет на успех дела. Процесс принятия решения очень непросто, несмотря на то, что особых сложностей можно и не заметить. В нем много нюансов, которые знает и видит только профессиональный управленец. Не зря говорят, что решение можно всегда принять, и, конечно, сложнее принять правильное и взвешенное решение [1]. Так что же все-таки означает понятие «стратегическое решение»?