

Тушков Владислав Валерьевич

Магистрант

Направление: Психология

Магистерская программа: Психология труда, инженерная психология

Исследование психологических аспектов деятельности руководителя по профилактике межличностных конфликтов в организации

Аннотация. В статье исследуется актуальная проблема исследования деятельности руководителя по профилактике межличностных конфликтов в организации. Общеизвестно, что совершенствованию системы профилактики конфликта способствуют любые условия, которые формируют благоприятные деловые отношения в коллективе, укрепляют взаимное уважение и доверие между сотрудниками. И, кроме того, внедрение новых методов по предупреждению конфликта в деятельность организации способствует стабилизации взаимоотношений в трудовом коллективе.

Ключевые слова: межличностные конфликты, руководитель, сотрудник, стиль управления, профилактика конфликтов, коллектив.

Конфликты в организации – это неотъемлемая часть ее существования. Большую часть времени человек проводит именно на работе, взаимодействуя с начальством и подчиненными, общаясь с сослуживцами, строя совместную деятельность с партнерами компании. При таком плотном общении всегда есть вероятность возникновения различных причин, по которым люди не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам и конфликтам.

Профилактика межличностных конфликтов – это своевременное распознавание, ослабление, устранение конфликтных факторов [2 с. 73–78]. Как показывает практика, предотвратить конфликт намного важнее, чем впоследствии его разрешать, но и намного труднее. Профилактика конфликтов, безусловно, дает возможность предотвратить деструктивные последствия,

которые могут возникнуть в результате конфликта. И деятельность по профилактике и предупреждению конфликтов в любой организации имеет особую значимость, поскольку представляет собой работу с еще не начавшимися, а лишь возможными конфликтами и должна быть направлена на устранение основных условий возникновения конфликтов в организации.

Изучение теоретической базы и различных подходов по проблеме профилактики межличностных конфликтов в организационной сфере, позволяет сделать вывод о том, что межличностный конфликт представляет собой достаточно сложное явление, именно поэтому в научной литературе имеются различные подходы к его определению.

Межличностные конфликты – это конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Н. В. Гришина определяет конфликт как «биполярное явление, противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречий, причем стороны представлены активными субъектами» [3, с. 128].

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов рассматривают конфликт как наиболее острый способ решения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия. Противоречие заключается в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождается негативными эмоциями [1, с. 165].

Следовательно, конфликты занимают одно из центральных мест в управлении персоналом не только по причине значительности связанных с ними временных затрат, но и из-за высокой организационной значимости их как созидательных, так и разрушительных последствий. Руководителю организации для диагностики организационного конфликта и управления им необходимо знать специфику этого типа взаимоотношений.

Общей чертой всех организационных конфликтов является реальная или мнимая блокада потребностей (или препятствие удовлетворению потребностей) отдельного члена организации или социальной группы.

В конфликтологии предупреждение межличностных конфликтов рассматривается в связи с созданием объективных предпосылок, уменьшающих вероятность возникновения противоречий в процессе взаимодействия, а также умением разрешать проблемные ситуации неконфликтными способами [5]. Основными организационно-управленческими условиями профилактики межличностных конфликтов являются структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие.

Методы предупреждения и профилактики межличностных конфликтов в организационных структурах во многом определяются спецификой конфликтной обстановки и особенностями его участников. Следовательно, разрешение конфликтов должно базироваться на учете его сущности и содержания, характера противоречий, целей, эмоциональных состояний оппонентов в коллективе.

В этой связи важным условием эффективной профилактики является психологическая диагностика межличностных конфликтов, интегрирующая в себе несколько основных направлений: психологические методы изучения личности, методы изучения межличностных отношений, методы изучения условий и факторов, определяющих характер межличностных отношений [4, с. 78].

Анализ межличностных конфликтов в организациях указывает на то, что наряду с организационно-управленческими условиями основной сферой для возникновения конфликтов выступают межличностные отношения в коллективе и их психологический аспект.

Оценка характера межличностных отношений как составляющей формы жизнедеятельности коллектива является важным направлением работы любого руководителя по предупреждению межличностных конфликтов.

Как правило, для того, чтобы разработать план профилактических мероприятий по предотвращению межличностных конфликтов в организации руководителю организации необходимо обладать комплексом компетенций.

В вопросе профилактики конфликтов на первый план выдвигается компетентность руководителя: во-первых, он должен обладать максимально подробной и содержательной информацией о конкретной конфликтной ситуации; во-вторых, вмешательство в естественное развитие конфликтной ситуации должно осуществляться компетентными людьми; в-третьих, руководитель, вмешивающийся в развитие событий, должен обладать общими знаниями о характере возникновения, развития и завершения конфликтов, а это подразумевает как его теоретическую подготовку, так и наличие жизненного опыта.

Следовательно, деятельность руководителя по профилактике конфликтов – это создание таких условий взаимодействия сотрудников, которые устранят деструктивное развитие противоречий между ними.

По мнению А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова профилактика конфликтных ситуаций в организации предполагает регулярный информационный мониторинг. А в случае возникновения проблем – подбор методик смягчения, ослабления или перевода зарождающихся затруднений в другое русло и на другой уровень отношений. Такие решения позволяют ограничить негативное влияние конфликтов на профессиональные отношения и переориентировать противоборствующих на приемлемые формы взаимодействия [1, с. 213].

Первый шаг по проблеме профилактики межличностных конфликтов – теоретический анализ субъективных причин возникновения конфликтов, который позволяет выделить управленческие и психологические ошибки и просчеты. В таблице 1 представлены основные субъективные причины возникновения межличностных конфликтов в организации, выделенные в ходе теоретического анализа ряда научных подходов.

Второй шаг по проблеме профилактики межличностных конфликтов – изучение особенностей коллектива, так как любой коллектив некоторая замкнутая структура, которая имеет четкую иерархичность и ролевое распределение. Изучение неформальных объединений по интересам, ценностным ориентациям и убеждениям внутри коллектива помогает оказывать

необходимое влияние на формирование мнений, суждений, оценок отдельных сотрудников и групп, не позволяя развиваться конфликтам и превращать их в самоцель (табл. 1).

Таблица 1

Основные причины возникновения межличностных конфликтов в организации

Управленческие аспекты	Психологические аспекты
Необоснованные или ошибочные управленческие решения	Существование корпоративных традиций, не соответствующих общепринятым нормам
Несоответствие выполняемых функций должностным обязанностям	Атмосфера негативизма и отрицательных установок в отношениях
Невнимание к нуждам руководителей низовых структурных подразделений	Неприятие и нетерпимость к чужому мнению
Несоответствие или недостаточность средств для выполнения должностных обязанностей	Достижение авторитета руководителя любой ценой. Борьба за неформальное лидерство
Несоответствующая профессиональная подготовка занимаемой должности	Завышенная самооценка отдельных сотрудников
Предвзятые отношения	Проявление негативных акцентуаций характера, подозрительность, повышенная агрессивность и раздражительность
Низкая культура общения, включающая грубость и нетактичность	Эмоциональная неустойчивость, тревожность, низкая самооценка отдельных членов коллектива

Важно отметить, что межличностный конфликт в обязательном порядке требует к себе пристального внимания. Если пустить его на самотек, то ситуация со временем будет только усугубляться.

Таким образом, профилактика конфликта – это деятельность, направленная на недопущение его возникновения, предотвращение разрушительного влияния на сотрудников и атмосферу в коллективе. Это деятельность, представляющая собой активное вмешательство руководителя в реальный процесс отношений людей. И тогда при условии разумного вмешательства стихийный ход событий в организации прерывается.

И тогда положительным разрешением конфликта является устранение недостатков в работе сотрудников и в функционировании организационной системы в целом. Вследствие этого, положительное разрешение конфликтов

идет на пользу делу. Попытка уйти от их решения приводит к возникновению более масштабных конфликтов и кадровым потерям.

Литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: Юнити-Дана, 2015.
2. Гордиенко Н.Н., Политаева Е.Н. Психологические особенности и пути преодоления межличностных конфликтов работников // Фундаментальные и прикладные исследования: проблемы и результаты. 2019. № 16
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008.
4. Дмитриев А.А. Конфликтология. М: Гардарики, 2018.
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2019.

© Бюллетень магистранта 2020 год №3