

КОНФЛИКТ КАК ФЕНОМЕН МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Конфликты – практически неизбежная часть межличностных отношений на работе. Их негативная сущность проявляется в понижении степени лояльности персонала. Вернее, неправильная и неграмотная реакция руководителя на конфликт между подчиненными или между подчиненными и руководителем провоцирует снижение степени лояльности на производстве.

Учитывая актуальность проблемы и ее вечный характер, психологи пытались досконально исследовать конфликт как феномен. Интерес представляли и причины конфликта, и его ход, и методы и приемы разрешения. Особым предметом исследования является поведение третьей силы в спорных и недвусмысленных ситуациях.

Конфликт (по-латыни «столкновение») обозначает неприятие личности или позиции другого лица или организации по ряду вопросов. Для возникновения конфликта необходимо наличие двух сторон, не принимающих друг друга. В реальной жизни столкнуться могут и три стороны, и четыре. Но основное условие квалификации конфликта – две стороны. Конфликтовать могут сотрудники между собой, а также сотрудник и руководитель.

Каковы же причины конфликтов на практике? Психологи М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури выделили основные дестабилизирующие факторы, являющиеся причинами конфликтов: война за ресурсы, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения и жизненном опыте, неудовлетворенность коммуникациями.

Первое, что должен сделать руководитель фирмы: вовремя диагностировать конфликт. Любое столкновение позиций легче предупредить, чем потом преодолевать. На первый план выходит проблема сбора и анализа необходимой информации. Наибольшую трудность для руководителя представляет собой превентивное диагностирование.

В идеале нормализацией межличностных отношений в фирме должны заниматься три стороны: директор, руководители отделов и коллектив работников. Персональный стиль руководителя в деле разрешения конфликтов должен включать в себя следующие приемы: использование позитивных и негативных санкций как проявление власти руководителя, переключение внимания сотрудников с конфликта на работу, убеждение конфликтующих сторон в нерациональности конфликта, поддержание равновесия в коллективе.

В качестве третьей стороны руководитель опирается на стратегию, включающую в себя определенную последовательность в действиях:

- рационализацию конфликтного состояния, демонстрацию иррациональной природы конфликтных состояний. Сотрудники должны понимать, что ссоры и дразги ниже их достоинства. Человечество никогда бы не выбралось из тьмы невежества, если бы продолжало разрешать противоречия только с помощью силы;

- помощь участникам конфликта в концентрации внимания на действительно важных проблемах.

Конфликты на производстве не только снижают степень лояльности – они провоцируют стрессовые ситуации. Однако стресс неоднозначно оценивается психологами, изучающими конфликты. Так, Г. Селье выделял два вида стресса: эустресс и дистресс. Если первый оказывал на организм эффект холодного душа, то второй – негативное, разрушающее воздействие. В первом случае работник старался изо всех сил, стремился подойти к работе творчески. А во втором случае сотрудники фирм пополняли ряды пациентов психиатрических клиник. Вот что представляют собой производственные конфликты и как далеко они могут завести работника, если не приять контрмер вовремя.