(cc) BY

Пашкевич Ольга Иосифовна
канд. филол. наук, доцент
Васильев Иван Максимович
студент
Тимофеева Светлана Павловна
студентка
Якутский институт водного транспорта (филиал)
ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет
водного транспорта»
г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ КАК ОДНА ИЗ ФУНКЦИЙ РУКОВОДИТЕЛЯ

Аннотация*: в данной статье рассматриваются коммуникативные способности, как важные качества, обеспечивающие успешную деятельность руководителя. Коммуникативные способности проявляются, в частности, в умении входить в контакт, налаживать взаимоотношения. В работе приводятся результаты исследования отношения студентов, будущих управленцев, к конфликтным ситуациям.*

Ключевые слова*: конфликт, поведение, управление, способности, коллектив.*

Якутский институт водного транспорта осуществляет подготовку кадров для речного флота, в том числе инженеров по организации и управлению судоходными компаниями, портовыми терминалами, отделами промышленных предприятий, занимающихся внутренними и экспортно-импортными перевозками грузов, а также организационной и экономико-менеджерской, коммерческой и маркетинговой, организационно-технологической и правовой, проектной и исследовательской деятельностью. Если инженер специализируется в организации и управлении на транспорте, то его работа связана непосредственно с техникой, но часто ему приходится выступать в роли руководителя определённого

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

коллектива людей. Следовательно, специализация инженеров-транспортников, с одной стороны, соответствует классификации типа профессии «человек – техника», а, с другой стороны, «человек – человек».

Как известно, каждый тип профессии предъявляет определённые требования к тем или иным качествам и способностям человека. Для типа «человек – человек» – это стремление к общению, устойчивое хорошее самочувствие при работе с людьми, выдержка, способность анализировать поведение окружающих и своё собственное, способность разбираться во взаимоотношениях людей, умение улаживать разногласия между ними.

Между тем, как показывают исследования, «конфликты в организациях нередко оказывают определяющее влияние на качество их деятельности. Возникают значительные трудности на пути выполнения поставленных задач и достижения стратегических целей» [4, с. 3].

О конфликте – даже не употребляя это слово – говорили ещё древние мудрецы. Одни из них осуждали ссоры и столкновения между людьми и советовали их избегать, а другие, напротив, считали, что в спорах рождается истина.

Так, до наших дней дошли изречения легендарных греческих мудрецов: «Ссоры замиряй», «Силой не делай ничего» (Клеобул); «Не хули ближних, а нетто услышишь такое, от чего огорчишься», «Обуздывай свой гнев» (Хилон); «Если ближние причинили тебе маленький убыток – стерпи» (Питтак).

В отечественной и зарубежной литературе существуют различные взгляды на конфликты, их природу, социальную роль. Противоположные позиции рассматриваются, с одной стороны, теориями бесконфликтного гармоничного развития социальных групп (такова, например, позиция основателя социометрии Д. Морено), с другой – воззрениями на конфликты как явление естественное, неизбежное и даже необходимое, поскольку они представляют собой одно из проявлений всеобщего закона диалектического развития – единства и борьбы противоположностей (например, точка зрения К. Томпсона) [1, с. 208].

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Многие годы учёными активно разрабатывается теория и практика разрешения конфликтов, но и сейчас данная проблема не потеряла своей актуальности, о чём свидетельствуют исследования последних лет [2; 3].

На самом деле люди по-разному воспринимают ситуацию, в которой оказываются, поскольку отличаются по характеру, темпераменту и многим другим критериям. Различие в восприятии нередко приводит к тому, что люди не соглашаются друг с другом по какому-то поводу. Это несогласие возникает, когда ситуация носит конфликтный характер.

Если говорить в этом плане о деятельности руководителя, то «70–80% её находится под грузом скрытых и явных противоречий и противостояний, игнорирование которых приводит к конфликтам» [1, с. 209].

Руководитель, согласно своей роли, как правило, попадает в центр любого конфликта и призван разрешать его всеми доступными ему средствами. Управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя, поэтому, чтобы эффективно управлять конфликтом, необходимо знать, какие бывают конфликты, как они возникают и протекают, как их можно устранить и предотвратить.

Возможность получить такие знания будущим организаторам транспортных перевозок предоставляется на разных учебных дисциплинах, в том числе и предмете «Этика и психология делового общения». Перед началом изучения темы «Психология управления конфликтными ситуациями в деятельности руководителя» мы предложили студентам ответить на ряд вопросов, касающихся их отношения и повеления в конфликте. Всего было опрошено 30 человек.

На вопрос «Чем для Вас является конфликт?», мы получили такие ответы: «конфликт – это недопонимание, ссора, разногласие, война, драка, трата времени, противостояние, неприятные обстоятельства, различие во мнениях».

В основном данные ответы подчёркивают в конфликте наличие противоречия. Под конфликтом (от лат. conflictus – столкновение) понимается столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или субъектов взаимодействия. Среди типов конфликтов выделяют деструктивные

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

(они нарушают эффективное взаимодействие и приносят вред обеим сторонам) и конструктивные (способствуют выявлению и разрешению противоречий, движению вперёд, развитию, коррекции взаимодействия). Некоторые учёные полагают, что конфликт не может иметь односторонних последствий: только позитивных или только негативных. Конфликт одновременно продуцирует и те и другие.

Между тем, в ответах студентов мнение о конфликте, как об источнике развития, не встретилось.

Треть опрашиваемых призналась, что находится в конфликте с кем-то в настоящее время. Среди способов разрешения конфликта были названы: спор, словесная перепалка, душевный разговор, диалог, общее дело, уклонение. Предотвратить конфликт пытаются с помощью юмора, избегания людей, с которыми назревает конфликт, пытаются понять других. Некоторые студенты считают, что конфликта избежать невозможно или признаются, что не знают, как это сделать.

Конфликтным человеком себя назвали 9, неконфликтным 17 и четверо не смогли дать себе оценку по данному критерию.

На вопрос «Умение правильно вести себя в конфликте – это врождённое качество или знание?» 70% отдали предпочтение знанию. Остальные считают, что и то, и другое.

Следовательно, мы можем сделать вывод, что знания по управлению конфликтными ситуациями будут студентами востребованы.

Необходимо заметить, что на ранних этапах изучения конфликтов широко применялся термин «разрешение конфликтов», который предполагал, что конфликт можно и необходимо разрешать. Таким образом, целью разрешения конфликтов было некоторое идеальное бесконфликтное состояние, где люди работают в полной гармонии, но постепенно произошло изменение отношения специалистов к конфликтам, потому что, во-первых, была осознана тщётность усилий по полному разрешению конфликтов, и, во-вторых, увеличилось число исследований, указывающих на позитивные функции конфликтов.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Отсюда, как пишет А.А. Урбанович, «Ударение должно быть перенесено с разрешения конфликтов на управление ими» [5, с. 333]. Ключевыми проблемами управления конфликтами стали следующие: какие формы поведения в конфликте характерны для людей, какие из них можно считать продуктивными или деструктивными, как стимулировать продуктивное поведение.

Таким образом, конфликт является способом выявления и разрешения противоречий и полезен тем, что, так или иначе, разрешает противоречие. Однако цена разрешения часто оказывается высокой, поэтому лучшим способом разрешения конфликтов будет их предупреждение, когда участники конфликта приходят к пониманию необходимости решить проблему мирными путями, а не ждать, когда события пойдут по конфликтному пути, именно поэтому будущим управленцам необходимо получить остаточные знания о поведении в конфликтах и их профилактике.

Список литературы

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: Инфра-М, 2015. – 295 с.

2. Григорьева И.В. Индивидуально-психологические детерминанты адаптивного поведения студенток в конфликтных ситуациях: Автореф. дис. …канд. психол. наук. – М., 2018. – 25 с.

3. Ивашкин В.И. Педагогическая профилактика межличностных конфликтов в воинских коллективах войск национальной гвардии Российской Федерации: Автореф. дис. …канд. педагогических наук. – М., 2018. – 24 с.

4. Сокор Е.М. Профилактика межличностных конфликтов в организациях: автореф. дис. …канд. психол. наук. – М., 2003. – 26 с.

5. Урбанович А.А. Психология управления. – Минск: Харвест, 2004. – 640 с.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)