

тельное не превращает его в сознательное. Напротив, бессознательное приобретает силу и проникает в ту часть психики, которая относится к сфере сознания. Бессознательное обладает динамичностью и способностью к агрессивности. Ослабление сознания, его вялость и инертность ведут к агрессии бессознательного. Возникновению агрессии человек помогает сам, если он возвышает бессознательное и через него хочет обо всем узнать. Погружение в мистицизм, поиски скрытых сил имеют свою отрицательную сторону тогда, когда на этой почве начинают с презрением относиться к науке, к светской литературе, к прогрессивным явлениям общественной жизни. Появляются так называемые целители, учения, претендующие на истину в последней инстанции. Самоустремленность всегда вела к созданию мистицизма, но никогда не способствовала развитию

общества и личности. Нельзя полагаться лишь на свою интуицию. Человек осознает свой внутренний мир и отличает его от мира внешнего. Раз открыв его, он никогда его не теряет. В то же время он является величиной изменчивой и зависит от его собственных усилий. В течение жизни человек может расширять и углублять этот мир. Работа в этом направлении означает, что человек сам создает свое сознание, а потому широта и глубина сознания зависят от него и тех благоприятных общественных условий, которые для этого создаются. Процесс обучения – всегда процесс двусторонний и однонаправленный, он не сужается до рамок обучения профессиональному мастерству, равно как и развитию мистицизма. Он должен быть направлен на развитие человеческой духовности – самой драгоценной части нашего существа.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

С.С. Григорьев
УГМА

Все современные формы жизнедеятельности имеют коллективный характер, человек не может поддерживать свое существование, не вступая в контакты с другими людьми. Стремимся ли мы при этом иметь хорошее отношение с окружающими? Трудно найти человека, который ответил бы на этот вопрос отрицательно. Более того, весь наш жизненный опыт располагает нас к установлению позитивных отношений с окружающими.

Почему же тогда в общении с людьми у нас часто возникают разногласия, трудности, конфликты, вызывающие чувства неудовлетворенности контактами и недовольство друг другом? Можно ли вообще обойтись без конфликтов? Нет, потому что конфликты – это всегда несоответствие между "могу" и "хочу" (между уровнем потребностей и возможностями их реализации). А если так, то какова наилучшая линия поведения в условиях конфликта, каковы эффективные способы выхода из него? Вот лишь неполный перечень вопросов, который задает себе каждый из нас, попадая в ситуацию трудного общения.

В данной статье мы постараемся рассмотреть некоторые социально-психологические аспекты межличностных конфликтов

на примере рассмотрения столкновений, возникающих в трудовом коллективе, особое внимание уделим анализу деятельности руководителя, направленной на снижение излишней напряженности в нем и на разрешение производственных конфликтов.

Все современные концепции управления основаны на признании необходимости гуманизации внутрипроизводственных отношений. Однако самая последовательная политика гуманизации на предприятиях и в учреждениях, лучшие методы управления не защитят от необходимости работать в условиях конфликтов. Как и в других сферах межличностного взаимодействия конфликты в трудовом коллективе (производственные, организационные) неизбежны из-за несовпадения, столкновения идей, целей, интересов, потребностей людей и т.п. При этом производственные конфликты могут быть плодотворными, выполнять конструктивную функцию, сигнализируя о том или ином неблагополучии в трудовом коллективе и способствуя решению возникших проблем. Вместе с тем неулаженные производственные конфликты наносят огромный вред как работнику, так и предприятию в целом. Поэтому крайне важным представляется анализ

деятельности руководителя в условиях производственного конфликта. Одинаково неприемлемо как стремление руководителя подавлять все без разбора конфликты, так и полное невмешательство в них. Действия руководителя должны основываться на конструктивном подходе к производственным конфликтам, что означает предотвращение перехода деловых конфликтов в личные, недопущение напряженности во взаимоотношениях, овладение эффективными навыками разрешения конфликтов.

Задача руководителя любого уровня - обеспечение процесса взаимодействия работников: создание оптимальных условий для продуктивной деятельности. Поэтому руководитель должен обладать высоким уровнем социально-психологической компетентности, уметь предотвращать излишнюю напряженность и разрешать конфликты в трудовом коллективе. Для этого он должен уметь анализировать деятельность, выявлять "слабые (болевые?) точки", понимать специфику коллектива (пол, возраст и т.д.), знать личностные особенности своих работников и собственные, уметь и желать использовать эти знания для совершенствования своего стиля управления. Однако, не все конфликты можно предотвратить, и знание этого должно помочь руководителю отказаться от негативной установки видеть в спорной ситуации угрозу для себя. Рассмотрим основные этапы эффективного разрешения производственных конфликтов. Выявление основной причины возникшей ситуации. Часто конфликт имеет скрытый период и становится открытым при соответствующем поводе, который и бывает воспринят как его причина. Причина конфликта может также оказаться закамуфлированной, когда под маской "делового конфликта" скрывается чье-то эмоциональное неудовлетворение. Следует также помнить, что редко в основе конфликта лежит только одна причина. Вот перечень организационных конфликтов: мотивационные, коммуникативные, власть-безвластные, фантомы. Задача руководителя на этом этапе - установить основную причину конфликтной ситуации, понять цели ее участников. Анализируя последние, руководитель должен определить временную их направленность (в прошлое, будущее), а также понять намерения оппонентов - самоутверждение, низвержение позиции "противника" и т.д. Оценив пристрастность оппонен-

тов в отношении друг друга, можно избежать деструктивного разрешения конфликта. Для этого руководитель должен разъяснить оппонентам суть действий и мотивов поведения друг друга. Для переориентации конфликтной ситуации необходимо выяснить позиции участников, дать им возможность обменяться мнениями и т.д. При разрешении конфликта руководитель должен соблюдать конкретность обсуждения, открытость в изложении позиций, этические принципы и т.д., сохранять за собой психологическую инициативу; избегать позиции "победителя" и "побежденного", выработать совместные с оппонентами решения. Таким образом, поскольку конфликты в трудовом коллективе - это реальность, перед руководителем стоит задача регулирования подобных ситуаций. Успешность его зависит от реалистичных и конструктивных установок руководителя, направленных на разрешение конфликтов, а не на игнорирование или подавление их, на сохранение отношений сотрудничества в коллективе. Из изложенного выше следует, что:

- 1) Конфликты в сфере межличностного взаимодействия неизбежны и могут выполняться как конструктивную, так и деструктивную функцию и имеют свои этапы. Успешность разрешения конфликта зависит от его объекта, целей оппонентов, их восприятия ситуации и друг друга и т.д., поэтому возникают разные типы конфликтного взаимодействия и вырабатываются различные варианты выхода из него.
- 2) Источниками противоречия, лежащего в основе конфликта, могут быть объективные аспекты деятельности организации, а также социально-психологические особенности коллектива и индивидуальные особенности его членов.
- 3) Ориентироваться руководитель при возникновении конфликта должен на регулирование взаимоотношений между подчиненными, на реализацию конструктивного подхода к производственным конфликтам. При соответствующей психологической компетентности руководителя конфликты могут быть не только предотвращены или разрешены, но даже использованы для направления ситуации в конструктивное русло. Главная задача состоит в распознавании конфликта и контроля над ним с целью получения позитивного результата.