УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В КОЛЛЕКТИВЕ

Яблонская Н.А.
Научный руководитель к.п.н., доцент Володько О.М.
Белорусский национальный технический университет

Жизнь коллектива невозможна без столкновения мнений, возникновения дискуссий и противоречий. Это является питательной базой для появления конфликтных ситуаций.

Конфликт – это острое противоречие между людьми или организациями в связи с расхождением интересов или позиций.

Для того, чтобы не пускать на самотёк и предотвратить дальнейшее развитие конфликтных ситуаций, руководителям необходимо уметь правильно управлять ими.

При разрешении конфликтов поведение руководителя складывается из таких последовательных действий:

1) изучение причин возникновения конфликта;
2) ограничение числа участников конфликта;
3) анализ текущего состояния конфликта;
4) определение и реализация мер по разрешению конфликта.

Именно роль третьей, незаинтересованной в содержании конфликта стороны, позволяет эффективно управлять конфликтной ситуацией.

Основными психологическими методами разрешения конфликтов являются шесть следующих: уточнения-разъяснения, поощрения-наказания, сглаживания, консенсуса, «третейского судьи», переговоров. Однако, в работе с конфликтами имеются типичные ошибки, которые надо знать и не допускать. Среди них: запаздывание, незнание причин, применение силы, шаблонные меры, собственные интересы.

Алгоритм переговоров по разрешению конфликта состоит из следующих этапов: определение предмета конфликта; установление процедуры переговоров и повестки дня; выработка вариантов решения; достижение соглашения; реализация соглашения; анализ итогов.

Следуя данному алгоритму и выполняя определённые правила, можно грамотно выйти из конфликтной ситуации, понеся при этом минимальные потери.