

Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

Красногир М.А.

Научный руководитель, доцент Володько О.М.
Белорусский национальный технический университет

ходе как делового, так и личного общения люди нередко выходят за рамки уважительных, конструктивных отношений, которые могут перерасти не только в спор, но и в конфликт. Conflictus в переводе с латыни означает столкновение противоположных взглядов, сторон, мнений, сил. Наука, изучающая проблемы конфликтов, называется конфликтологией. Она оперирует такими понятиями, как инцидент, конфликтная ситуация, конфликтогены. Конфликтология рассматривает теории, причины и типы конфликтов, институты их разрешения.

Для сохранения имиджа менеджеру нежелательно оказаться стороной конфликта ни лично, ни в группе. Однако обстоятельства могут сложиться так, что избежать конфликта не удалось. Для менеджера важно, как он поведёт себя в конфликте. Конфликтология определяет пять различных методов поведения в конфликтной ситуации: избегание, уступка, противоборство, компромисс, сотрудничество, блокирование, третейский суд, поощрение, требование.

С точки зрения имиджа конфликтная ситуация опасна тем, что можно «потерять лицо». Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие причину конфликта. Главную провоцирующую роль в возникновении конфликтной ситуации играют конфликтогены (слова, действия или бездействия). Неправильная реакция на конфликтоген приводит к эскалации конфликта.

Конфликт-менеджмент – это управление конфликтными ситуациями. Современный конфликт-менеджмент включает в себя четыре основные функции: предотвращение, подавление, отсрочка и разрешение. Основой указанных методик являются правила разрешения конфликтов.

Конструктивное поведение предоставляет человеку неограниченные возможности в формировании положительного имиджа. Роль менеджеров в управлении конфликтными ситуациями в коллективе огромна. Руководитель должен знать основы конфликтологии и уметь пользоваться методами «конфликт-менеджмента».