

УДК 174.8

Тиха А.Д.¹, Бондаревич І.М.²

¹ студ. гр. ФЕУ-612м НУ «Запорізька політехніка»

² канд. філос. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

КОНФЛІКТИ В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

У професійному середовищі доволі розповсюдженим явищем виступають конфлікти, що виникають між колегами. То ж як в таких ситуаціях обрати правильну стратегію поведінки, щоб уникнути загострення ситуації? Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії [1]. Конфлікти що виникають під час професійної діяльності можна за їх ознаками класифікувати на два типи:

– «вертикальні» – викликані протиріччями між керівництвом та співробітниками. Вони характеризуються прихованим емоційним напруженням, зокрема через можливість бути звільненими, особливо це стосується сучасних нестабільних умов на ринку праці та розширеними законом повноваженнями роботодавців, що було викликано військовим положенням в країні;

– «горизонтальні» – це суперечності між працівниками однієї професійної ланки. Основою для них виступають різні погляди двох сторін на одну й ту ж саму ситуацію, суперечності з приводу вирішення поставленого завдання, міжособистісні відносини, що стосуються різних інтересів та переконань.

Варто пам'ятати, що ефективність будь-якої роботи залежить не тільки від професіоналізму окремо взятої людини, а також від робочих стосунків що склалися в колективі, так званого «людського фактору». Продуктивна комунікація, вміння знайти компроміс та вирішити проблемні

питання – запорука успіху в будь-якій справі. Безперечно, інколи «у суперечці народжується істина». Однак чи варта вона витраченого часу, нервів та зруйнованим відносин з колегами? Певно, що ні.

Вміння вчасно попередити виникнення конфлікту, або якщо його вже не уникнути, вийти з нього з найменшими втратами ґрунтується на навичках розрізняти стадії конфлікту та успішно керувати своєю поведінкою [2,3].

Стадія 1 – латентна. Зароджується протиріччя, що в майбутньому призведе до конфлікту. Починає зростати емоційна напруга, комунікація між колегами стає більш формальною, стриманою. В розмовах з'являються елементи сарказму, сторони відчувають роздратованість від самої необхідності у спілкуванні, однак емоції залишаються прихованими. Попередження конфлікту відбувається шляхом обговорення ситуації що склалася та пошуком оптимального рішення, яке зможе задовольнити всі сторони.

Стадія 2 – відкрита. В її основі лежить інцидент (ситуація, в якій поведінка однієї зі сторін конфлікту провокує іншу сторону на відкритий прояв свого незадоволення наявною ситуацією). Починається поділ людей на тих хто підтримує різні сторони, якщо колеги працюють тривалий час разом, то починають згадувати минулі протиріччя що між ними виникали, тим самим роздувають з однієї проблеми декілька і збільшують кількість конфліктуючих сторін. До робочих претензій долучаються особистісні, загострюється емоційне напруження, що впливає на весь колектив. Завершити конфлікт майже неможливо, адже емоційний стан переважає над здоровим глуздом, що унеможливорює встановлення рефлексії (здатність відсторонено проаналізувати ситуацію, що призвела до конфлікту).

Стадія 3- ескалація. На перший план виходить бажання не вирішити конфлікт, а «перемогти» опонента. Ця стадія є найбільш емоційною. Емоції пережиті у відкритій стадії подвоюються на стадії ескалації. Інша сторона конфлікту сприймається в образі «ворога», позитивні якості якого не беруться до уваги, що дозволяє виправдовувати свої дії, інколи застосовуються погрози. Наприкінці стадії відбувається емоційне та психологічне виснаження. Завершення конфлікту має практично нульову ймовірність, адже сторони відкрито висувають свої претензії одна до одної.

Стадія 4 – завершення конфлікту. Зникає фактор, що спричинив конфлікт, або сторони досягли компромісу. Емоційне вигорання, що призводить до психологічного виснаження, що призупиняє конфлікт, однак він може відновитись у майбутньому. Усвідомлення безглуздості конфлікту може спричинити повне його завершення, в такому випадку колектив повертається до звичайного робочого процесу. Професійне посилення однієї зі сторін (кар'єрний зріст, або навпаки), втручання вищого

керівництва, пошук компромісу, виникнення спільних проблем, які є більш значущими.

Говорячи про конфлікти, що виникають між людьми помилково вважати причиною конфлікту лише якусь реальну ситуацію, цілком можливо, що основою стане саме психологічна несумісність людей. В цьому контексті мається на увазі різний тип темпераменту людей, що змушені співпрацювати разом (холерики з меланхоліками або флегматиками). Особливо таке протиріччя загострюється коли холерик, яким виступає молода, амбіційна людина, що прагне застосовувати в роботі новітні методики вирішення робочих питань, змушений працювати над проектом разом з меланхоліком – людиною, яка значно старше за віком, стажем, з відмінними цінностями та переконаннями від молоді. В такому випадку зазвичай виникає конфлікт, однак в залежності від бажання сторін його вирішити він може бути і конструктивним. Для того щоб досягти таких результатів необхідно дотримуватись наступних рекомендацій [3]:

1) Потрібно зберігати спокій, якщо це можливо, адже людиною має керувати розум, а не емоції.

2) Розмовляти потрібно ввічливо, адже конфлікт колись завершиться, а репутацію буде втрачено.

3) Аргументи мають бути висловлені чітко, спокійно та логічно, варто пояснити яка саме ситуація або дії спричинили протиріччя, адже у двох сторін можуть бути зовсім різні погляди на одну й ту ж саму ситуацію. І те що одні взагалі не помічають, для інших може становити проблему та викликати незручності.

4) Слід пам'ятати, що у суперечностях, що виникли, винна не одна сторона, а всі учасники, тому варто намагатись не переносити ставлення до самого конфлікту на особистість, а сприймати їх відокремлено, в такому випадку легше контролювати негативні емоції.

5) Гарною порадою з психології буде спроба поставити себе на місце вашого опонента і відповісти на питання, а що б він зробив у такій ситуації? Такий психологічний трюк зможе допомогти у пошуках компромісу.

Отже, підсумовуючи наведені вище тези, варто зазначити, що конфлікти мають періодичний характер, вони виникають і завершуються, з часом люди навіть не можуть згадати у чому була їх суть, а от поведінка сторін під час суперечки залишається в пам'яті назавжди. Особливо це важливо, коли люди залишаються співпрацювати, тому слід намагатись будувати робочі стосунки на основі позитивного ставлення до себе та інших.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Філоненко М. М. Психологія спілкування. – Київ: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

2. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. – Київ: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – 222 с.
3. Дуткевич Т. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. – Київ: Центр учбової літератури, 2016. – 455 с.