## Профилактика конфликтов в организациях торговли

*Семенец Оксана Владимировна, преподаватель*

*ГБПОУ «Дзержинский техникум бизнеса и технологий»*

Основными источниками прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей. В коллективе, например, такими условиями и факторами могут быть: стиль управления; уровень социальной напряженности; социально-психологический климат; лидерство и микрогруппы и другие социально-психологические явления.

Необходимо проведение дальнейшей и серьезной работы по управлению конфликтами, их предотвращению и ликвидации, а также по созданию изначально бесконфликтной обстановки в организации.

Рассмотрим основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов:

1. Создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации - основное объективное условие предупреждения конфликтов. Очевидно, что если у человека нет жилья, семья проживает в чужой квартире без удобств, он часто болеет и т.п., то у него больше проблем, противоречий, конфликтов;
2. Справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, организации. Анализ конфликтов между людьми показал, что типичной объективной причиной их возникновения является недостаток материальных благ и их несправедливое распределение. Менее часто причиной конфликтов выступает несправедливое распределение духовных благ. Оно обычно связано с поощрениями, наградами и т.п;
3. Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций. К подобным ситуациям относятся: унижение начальником личного достоинства подчиненного; определение размеров зарплаты; назначение на вакантную должность при наличии нескольких претендентов; перевод сотрудника на новое место работы; увольнение сотрудника и другие;
4. Успокаивающая материальная среда, окружающая человека. К факторам материальной среды, способствующим уменьшению вероятности конфликтов, можно отнести: удобную планировку рабочих и жилых помещений, оптимальные характеристики воздушной среды, освещенности, электромагнитных и других полей, окраску помещений в спокойных тонах, наличие комнатных растений, аквариумов, оборудование комнат психологической разгрузки, отсутствие раздражающих шумов и т.д.

К объективно-субъективным условиям предупреждения конфликтов относят организационно-управленческие факторы:

1. Структурно-организационные условия предупреждения конфликтов связаны с оптимизацией структуры предприятия, порядка подчиненности, с одной стороны, как организации, с другой стороны, как социальной группы. Максимальное соответствие формальной и неформальной структур коллектива стоящим перед ним задачам обеспечивает минимизацию противоречий, возникающих между структурными элементами организации, и уменьшает вероятность возникновения конфликтов между работниками;
2. Функционально-организационные условия связаны с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками. Это способствует предупреждению конфликтов между сотрудниками, поскольку функциональные противоречия, как правило, в конце-концов, порождают противоречия межличностные;
3. Соответствие работника максимальным требованиям, которые может предъявить к нему занимаемая должность, составляет личностно-функциональные условия предупреждения конфликтов. Назначение сотрудника на должность, которой он не в полной мере соответствует по своим профессиональным, нравственным, другим психологическим и физическим качествам, создает предпосылки для возникновения конфликтов между этим работником и его начальниками, подчиненными, сослуживцами;
4. Ситуативно-управленческие условия связаны, прежде всего, с принятием оптимальных управленческих решений и грамотной оценкой результатов деятельности других работников, особенно подчиненных. Некомпетентные решения провоцируют возникновение у руководителя конфликтов с теми, кто будет их исполнять и видит их непродуманность. Необоснованная негативная оценка результатов деятельности также способствует возникновению предконфликтной ситуации между оценивающим и оцениваемым.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Социально-психологическое содержание конфликта во многом определяет его возникновение и развитие. В этой связи социально-психологические условия профилактики конфликтов представляют большой интерес для конфликтолога.

Социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер тогда, когда оно сбалансировано. Рассмотрим пять основных балансов, сознательное или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам.

Одним из них является поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей. Каждый из партнеров может играть по отношению к другому роли родителя, взрослого или ребенка по своему психологическому статусу. Если партнер принимает отводимую ему роль, то ролевого конфликта не происходит. Поэтому в ситуации социального взаимодействия важно понять, какую роль играет партнер, и какой роли он ожидает от нас. Если ожидаемое партнером распределение ролей его устраивает, то мы играем ту роль, которую от нас ждут. Если не устраивает, то ожидания партнера необходимо бесконфликтно скорректировать. Наиболее благоприятным с точки зрения предупреждения ролевого конфликта является взаимодействие с окружающими с позиции взрослого.

К личностным причинам предупреждения конфликтов относятся следующие: умение определить, что общение стало предконфликтным; стремление правильно понять позицию оппонента; терпимость к инакомыслию; снижение своей общей тревожности и агрессивности; умение оценивать свое актуальное психическое состояние; постоянная готовность к неконфликтному решению проблем; умение вовремя улыбнуться; не ждать от окружающих слишком многого; искренняя заинтересованность в партнере по общению; конфликтоустойчивость; чувство юмора.

Для предотвращения конфликтов рекомендуется использовать несколько эффективных стратегий управления конфликтными ситуациями.

Рассмотрим основные стратегии предупреждения конфликтов:

1. Стратегия предотвращения конфликта:

* устранить реальный предмет конфликта;
* привлечь в качестве арбитра незаинтересованное лицо с готовностью подчиниться его решению;
* сделать так, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого.

2. Стратегия подавления конфликта. Применяется по отношению к конфликтам в необратимо деструктивной фазе и к беспредметным конфликтам:

* целенаправленно и последовательно сократить количество конфликтующих;
* разработать систему правил, норм, предписаний, упорядочивающих взаимоотношения между потенциально конфликтными друг к другу людьми;
* создавать и непрерывно поддерживать условия, которые затрудняют или препятствуют непосредственному взаимодействию между потенциально конфликтными по отношению друг к другу людьми.

3. Стратегия отсрочки. Это временные меры, помогающие лишь ослабить конфликт с тем, чтобы позже, когда созреют условия, добиться его разрешения:

* изменить отношение одного конфликтующего к другому;
* изменить представление конфликтующего о конфликтной ситуации (условиях конфликта, взаимоотношениях людей, связанных с ним и т. п.);
* изменить значимость (характер, форму) объекта конфликта в воображении конфликтующего и тем самым сделать его менее конфликтным (снизить или повысить ценность объекта конфликта и тем самым сделать его соответственно ненужным или недостижимым).

Таким образом, предупреждение конфликтов - создание объективных, организационно-управленческих и социально-психологических условий, препятствующих возникновению предконфликтных ситуаций, устранение личностных причин конфликтов.