

хотят попробовать что-то новое, посмотреть на мир в других красках, разнообразить привычные ритуалы фотографии.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бачурина, Т.В. Информационные технологии в цифровом искусстве / Т.В. Бачурина // Образование. Наука. культура : материалы VII Международной научно-практической конференции : сб. науч. статей – ГГУ; редкол.: Б. В. Илькевич (отв. ред.) [и др.]. – Гжель : ГГУ, 2015. – С. 41–43.
2. Как восстановить и улучшить старые фото своими руками – ключевые действия для новичков [Электронный ресурс] //Фотогора. – Режим доступа: <https://fotogora.ru/kak-vozstanovit-i-uluchshit-starye-foto-svoimi-rukami/>. – Дата доступа: 10.03.2021.

Лузько Д. В., студент 202 группы
Научный руководитель – Рабец Т. Д.,
кандидат филологических наук, доцент

МЕТОДЫ И ПРИЕМЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Конфликты возникают практически в любых сферах жизнедеятельности человека, в том числе и в деловой среде. От того, как складываются взаимоотношения людей как внутри организации, так и с деловыми партнерами, зависит успех в бизнесе, карьерный рост и комфортные условия работы каждого члена коллектива. В связи с этим любой руководитель должен понимать, что представляют собой конфликты в деловом общении и какие существуют методы и приемы их предупреждения и регулирования. Мастерство управления конфликтами строится на глубоких

знаниях о природе конфликта, технологиях их разрешения и особенностях использования специального инструментария.

Современное научное знание предлагает множество подходов к изучению сущности и природы конфликта. Так, например, известный американский ученый Л. Козер определяет конфликт как борьбу за ценности и претензии на определенный социальный статус. По его мнению, целями состоящих в конфликте сторон, является нейтрализация, ослабление, нанесение ущерба или уничтожение соперника [5, с. 12].

Несколько другого подхода к дефиниции конфликта придерживается профессор К. Боулдинг, который отмечает, что конфликт – это ситуация соперничества, в которой стороны осознают несовместимость возможных позиций, и каждая сторона стремится занять положение, несовместимое с тем, которое хочет занять другая [4, с. 133].

Согласно определению, предложенному профессором Л. Крисбергом, конфликт представляет собой отношение между двумя и более сторонами, которые уверены в том, что имеют несовместимые цели [7, с. 17].

Российский ученый Е. М. Басова акцентирует внимание на том, что конфликт – это предельный случай противостояния социальных противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей, обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития [2, с. 53].

Таким образом, любое из приведенных выше определений показывает, что конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению на почве соперничества, соперничества или противоборства.

Конфликты в деловом общении возникают по определенным причинам, которые обусловлены действием четырех основных групп факторов: объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и личностных. В зависимости от цели и результатов конфликтов различают конструктивные (повышающие эффективность

работы организации) и деструктивные (снижающие эффективность работы) конфликты. Для руководителя организации очень важно научиться понимать причину конфликтов, возникших в коллективе, и не позволять конструктивным конфликтам перерасти в деструктивные. Кроме того, важно знать, что для того, чтобы любой конфликт был конструктивным и способствовал развитию позитивных отношений между людьми, необходимо каждому участнику деловой коммуникации учиться контролировать свои эмоции, уметь вовремя распознать и предупредить возникающую в общении конфликтную ситуацию, а также в совершенстве владеть наиболее эффективными методами и приёмами разрешения конфликтов.

В. П. Басенко предложил использовать в практике деловой коммуникации 5 групп методов управления конфликтами:

- 1) Внутриличностные;
- 2) Структурные;
- 3) Межличностные методы или стили поведения в конфликте;
- 4) Переговоры;
- 5) Ответные агрессивные действия [1, с. 204].

Внутриличностные методы направлены на то, чтобы научить участников диалога правильно регулировать свое поведение и уметь высказывать собственное мнение, не вызывая при этом негативной реакции со стороны пропонента. Так, например, американский психолог Томас Гордон выдвигает эффективный приём «я-высказывание», суть которого заключается в том, что каждый участник диалога имеет право высказать свое суждение без обвинений и требований, очень аккуратно, естественно, не превращая противоположную сторону в соперника или, возможно, даже противника [6]. Однако, данный способ достаточно сложный и требует особых умений и навыков.

Структурные (организационные) конфликты в коллективе возникают по причине неверного назначения должностей, распределения обязанностей, власти и прав, неэффективной организации труда и т.д. Среди основных

методов, регулирующих подобного типа конфликты, В. П. Басенко выделяет четыре наиболее результативных:

- Разъяснение требований к работе;
- Координационные и интеграционные механизмы;
- Общеорганизационные цели;
- Использование систем вознаграждения [1, с. 205].

Первый из перечисленных методов основывается на том, что в любых организациях все работники, начиная от подчинённых и заканчивая руководителями, обязаны понимать специфику своей профессиональной деятельности: должностные обязанности, ответственность за свой труд, границы служебных полномочий, очередность этапов работы, формы отчетов о конечных показателях и результатах их деятельности и т.д. Данный метод находит свою реализацию посредством должностных инструкций и верное распределения прав, обязанностей и ответственности по звеньям руководства [1, с. 205].

Координационные и интеграционные механизмы – это способ разрешения конфликтной ситуации при помощи создания определенной цепи команд. Назначение иерархии руководителей регулируют коммуникацию специалистов, способствуют принятию правильных решений.

Посредством общеорганизационной комплексной цели коллектив или группа людей, связанные единой деятельностью, объединяют общие стремления и способности для достижений поставленных целей.

В качестве действенного метода предотвращения конфликтов в коллективе может также выступать созданная в организации система вознаграждений. Бесценный вклад, который вносят специалисты в достижение целей организации, должен быть всегда замечен руководством и справедливо вознагражден.

Процесс управления конфликтами во многом также зависит от стратегии и стиля конфликтного поведения, от позиции, которую занимает

участник взаимодействия, от его собственных интересов и от того, к каким средствам он прибегает, чтобы не допустить разрастания конфликтов.

Выделяют пять основных стратегий разрешения конфликтов: соперничество, избегание, компромисс, принуждение, переговоры. Каждая из этих стратегий эффективна только в определенных условиях, и ни одна из них не может быть выделена как лучшая. Опытный руководитель должен уметь эффективно использовать каждую из стратегий разрешения конфликтов и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства и принимая во внимание собственный стиль поведения в конфликтной ситуации.

Немаловажным методом, направленным на поиск выгодных и удобных решений для конфликтующих сторон, являются переговоры [3]. При проведении переговоров соперники выдвигают собственный набор требований, но склонны к некоторым уступкам, к компромиссу. Как правило, предусматривается равноправие сторон, исключаются попытки силового разрешения конфликта.

И последняя группа методов разрешения конфликтов в деловой коммуникации – это ответные агрессивные действия [6]. Эти методы считаются нерациональными и непрофессиональными и применяются в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих групп.

Приведенный перечень методов и приемов разрешения конфликтов в деловой коммуникации еще далеко не полный. Однако практика их применения показывает, что выбор наиболее эффективного метода зависит от причины конфликтной ситуации, возникшей в коллективе, мастерства руководителя в области управления конфликтами и от умения и желания оппонентов придерживаться норм принятой в организации корпоративной культуры.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Басенко, В. П. Организационное поведение. Современные аспекты трудовых отношений: учеб. пособие / В. П. Басенко, Б. М. Жуков, А. А.

Романов – М. : Академия Естествознания, Южный ин-т менеджмента, 2009. – 341 с.

2. Дмитриев, А. В. Основы конфликтологии : учеб. пособие / А. В. Дмитриев, Ю. Г. Запрудский, В. П. Казимирчук. – М. : МГУ, 2012. – 526 с.

3. Шабарина, И. Ю. Конфликты. Способы разрешения конфликта [Электронный ресурс]. – 2010. – Режим доступа: <http://www.informio.ru/publications/id2058/Konflikty-Sposoby-razresheniya-konflikta>. – Дата доступа: 14.03.2016.

4. Boulding, K. Conflict and defense: a general theory / K. Boulding. – New York : Harper, 1963. – 133 S.

5. Coser, L. Conflict: Social Aspects. – International Encyclopedia of Social Sciences / L. Coser. // Economics and Political Science. London. – 1968. – Vol. 8, № 3. – P. 197 – 163.

6. Gordon, T. Origins of the Gordon Model [Electronic resource] : Gordon Training International. – Mode of access: <https://www.gordontraining.com/thomas-gordon/origins-of-the-gordon-model>. – Date of access: 20.03.2020

7. Kriesberg, L. The sociology of social conflicts / L. Kriesberg. – New Jersey; Prentice-Hall, 1973. – 17 s.

Лунёв М. А., студент 302 группы

Научный руководитель – Белокурская Ж. Е.,

кандидат филологических наук, доцент

ОСОБЕННОСТИ РЕЧЕВОГО

ЭТИКЕТА В СТУДЕНЧЕСКОЙ СРЕДЕ БГУКИ

Человек, находясь в обществе, постоянно вступает в коммуникацию с другими людьми. Для этого он использует различные вербальные (речь, язык, слово) и невербальные (жесты, мимика, пантомимика, тону,