

Юхновец А.С., студ. гр. 202 ФКиСКД
БГУКИ
Научный руководитель – Морозов А.В.,
доктор филологических наук, профессор

КУЛЬТУРА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ПРАКТИКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРА-КУЛЬТУРОЛОГА МЕЖДУНАРОДНОЙ СФЕРЫ

Человечество знакомо с конфликтами с момента своего возникновения. Споры и войны вспыхивали на всем протяжении исторического развития общества между племенами, городами, странами, блоками государств. Их порождали религиозные, культурные, идеологические, этнические, территориальные и другие противоречия.

Современные конфликты стали одним из ведущих факторов нестабильности в международных отношениях. Будучи плохо управляемыми, они демонстрируют тенденцию к разрастанию, подключению все большего числа участников, что создает серьезную угрозу не только тем, кто непосредственно вовлечен в конфликт, но и всем живущим на Земле.

Конфликт – это несогласие между двумя или более сторонами, когда каждая сторона старается сделать так, чтобы были приняты именно ее взгляды или цели, и помешать другой стороне – сделать то же самое.

Конфликт – это одна из форм взаимодействия людей и групп, при котором действия одной стороны столкнувшись с другой, препятствуют реализации цели. Конфликт следует отличать от обычных противоречий (простого несогласия, несовпадения позиций, противоположность мнений по той или иной проблеме) [4].

Трудовой конфликт возникает если:

- противоречие отражает взаимоисключающие позиции субъектов;
- степень противоборства достаточно высока;
- противоречие не доступно для понимания или непонятно;

– противоречие возникает мгновенно, неожиданно или накапливается довольно долго, прежде чем возникнут социальные столкновения [2, с.318].

Субъект конфликта – активная сторона, которая способна создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в соответствии со своими интересами.

Участник конфликта может:

– сознательно или не вполне сознавая цели, задачи противостояния принять участие в конфликте;

– быть случайно или помимо его воли вовлеченным в конфликт [1, с.204].

В ходе конфликта статусы участников и субъектов конфликта могут меняться местами. Участников конфликта подразделяют на прямых и косвенных.

Косвенные участники преследуют свои личные интересы и могут:

– провоцировать конфликт и способствовать его развитию;

– содействовать уменьшению интенсивности конфликта и полному его прекращению;

– поддерживать ту или иную сторону конфликта, или обе стороны одновременно.

Сочетание стратегий при различной степени их выраженности определяют 5 основных тактик разрешения межличностных и международных конфликтов:

1) Тактика «избегание». Действия направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии, от высказывания своей позиции. В ответ на предъявление обвинения, идет перевод разговора на другую тему, отрицание наличия конфликта.

2) Противоборство. Характеризуется стремлением настоять на своем пути открытой борьбы за свои интересы, занятием жесткой позиции,

применением власти, принуждения, давления, использованием зависимости, тенденций воспринимать ситуацию, как вопрос победы или поражения.

3) Уступка. В этом случае менеджер готов уступить, пренебрегая собственными интересами. Уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с претензиями противной стороны. Стремится поддержать партнера, подчеркивая общие интересы и замалчивая разногласия.

4) Сотрудничество – это тактика характеризуется поиском решений, удовлетворяющих, как интересы менеджера, так и другого лица в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме.

5) Компромисс характеризуется стремлением урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого, поиском средних решений, при которых никто много не теряет, но много и не выигрывает, интересы менеджера и противной стороны не раскрываются [2, с. 141].

Встречаются и другие стили управления при разрешении конфликтов:

1) Решение проблем. Характеризуется признанием различия во мнениях и готовностью ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и разрешить его приемлемым для всех сторон способом. Менеджер не добивается своей цели за счет других, а ищет лучший вариант разрешения проблемы, из-за которой возник конфликт.

2) Координация – согласование тактических подцелей и поведения в интересах главной цели или решение общей задачи. При этом конфликты разрешаются с меньшими затратами и усилиями.

3) Интегративное решение проблемы. Выход из конфликта основывается на таком решении проблемы, которое устраивает конфликтующие стороны. Это одна из наиболее успешных стратегий, так как менеджер ближе всего подходит к разрешению условий породивших конфликт.

4) Конфронтация – это путь решения конфликта путем вынесения проблемы на всеобщее обозрение, привлекаются все участники конфликта. Менеджер и другая сторона вступают в конфронтацию с проблемой, а не

друг с другом. Публичные и открытые обсуждения – одно из действенных средств управления конфликтом [3, с. 214].

Существует много факторов, которые влияют на развитие международных культурных связей организации с точки зрения конфликтологии, но все эти факторы можно разделить на две группы: факторы внешней и фактор внутренней среды.

Фактор внешней среды нельзя не учитывать, поскольку организация живет в постоянном контакте с внешней средой и зависит от ее изменений. Поэтому грамотный анализ внешних факторов и своевременная передача результатов управляющему персоналу компании играет большую роль в успешной деятельности организации. Для сотрудников учреждения культуры, которое осуществляет международное сотрудничество они особенно важны, так как всегда надо учитывать культуру той страны, традиции и менталитет того народа, с представителями которого осуществляется взаимодействие.

Кроме того, важнейшей составляющей менеджмента является фактор внутренней среды – управление персоналом. Именно оно во многих случаях имеет при прочих равных условиях решающее значение для успешного развития учреждения культуры. Человеческие отношения – основа деятельности менеджера.

Управленческое общение – общение с целью осуществления руководства людьми, то есть изменение их действий в определенном направлении, поддержание данного направления или формирование нового направления. Очень важно быть грамотным менеджером, чтобы умело решить конфликт, а еще лучше предупредить его.

Грамотное управленческое общение с персоналом не только создает оптимальный климат в учреждении культуры, но и способствует повышению работоспособности персонала, а также помогает проявлению инициативы сотрудников в активизации межкультурного сотрудничества. Все это вместе дает возможность без лишних трений и проволочек работать наиболее

эффективно по выбранному направлению межкультурного сотрудничества и, планомерно осуществляя свою стратегию, добиваться необходимых результатов.

Список использованных источников:

1. Андреев , В.И. Саморазвитие культуры разрешения конфликтов/ Хрестоматия по социальной психологии/ В.И. Андреев. – М.: Международная педагогическая академия, 1994.-372 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликта/ Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000.-544с.
3. Уткин ,Э.А. Конфликтология: теория и практика/ Э.А. Уткин. – М.: Ассоциация авторов и издателей ТАНДЕМ: Издательство ЭКМОС, 2000.-264 с.
4. Национальный Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс] /Неформальный сайт скорой помощи.-Минск, 2004-2009.-Режим доступа: <http://www.feldsher.ru/obuchenie/prakticheskie-navyki/konflikt-navyze>.-Дата