

Секция «Психология переговоров и разрешения конфликтов»  
**Рациональное поведение в конфликте (на примере РС(Я))**

**Наталья Егорова Анатольевна**

*Студент (бакалавр)*

Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова,  
Финансово-экономический институт, Кафедра Социология и управление персоналом,  
Якутск, Россия

*E-mail: ENatalia96@mail.ru*

Рациональное поведение в конфликте очень важно в сфере трудовой деятельности. Также эта тема актуальна в настоящее время, так как конфликтов становится очень много, а рационального решения, поведения придерживаются немногие. Это понадобится не только сотрудникам компаний, организаций, но и тем, кто взаимодействует с людьми. Наше проведенное исследование в дальнейшем будет помогать людям выходить из подобных ситуаций более правильно.

Министерство труда и социального развития Республики Саха (Якутия) - сокращенное наименование «Минтруда РС(Я)» является исполнительным органом государственной власти Республики Саха (Якутия), реализующим государственную политику и осуществляющим функции в сфере труда и социальной защиты.[3]

Штатная численность работников Министерства труда и социального развития РС(Я) составляет 176 штатных работников. Из общего числа работников женщины составляют 80%, т.е. это 141 человек, а мужчин 35.

Мы для исследования выбрали отдел Бухгалтерского учета и отчетности, в которой работают 12 человек. На наш опрос приняли участие 10 человек. Из 10 3 мужского пола, 7 женского. Целью проведенного нами исследования является выявление конфликтности внутри организации и разработка рекомендаций по разрешению конфликта. Источником информации является социологический опрос, т.е. анкетирование с закрытыми вариантами ответа.

Здесь кратко представим несколько вопросов из проведенного опроса.

Вопрос 1. Каков в целом, с Вашей точки зрения, социально-психологический климат в организации?

50% респондентов ответили «скорее положительный», это означает, что социально-психологический климат этой организации положительный и, в принципе, не существуют конфликтные ситуации.

Вопрос 2. Часто ли, по Вашему мнению, возникают конфликты в организации? 30% человек написали, что часто возникают конфликты в организации, 30% - иногда, 40% - редко. Из этих ответов видно, что внутри коллектива конфликт, в общем, не очень дает о себе знать, никто не ответил, что конфликт случается постоянно.

Вопрос 8. Как Вы относитесь к рациональному поведению в конфликте?

40% написали, что к рациональному поведению в конфликте относятся положительно, 50% - скорее положительно, 10% - скорее отрицательно. Сотрудники данного отдела не хотят, чтобы были последствия из конфликта. И к тому же, по их мнению, сотрудничество оптимальный стиль поведения при разрешении конфликта.

Проанализировав результаты анкетирования можно сказать, что в данном отделе организации конфликтная ситуация выражена не очень ярко. Никто из респондентов не охарактеризовал социально-психологический климат отрицательным. Но все-таки в их

коллективе присутствует конфликтная ситуация.

Более половины уверены, что существуют эффективные методы управления конфликтами. Это показывает, что они знают, как находить выход из таких ситуаций, и также показывает, что в конфликте они ведут себя более рационально, адекватно.

На основе результатов проведенного исследования, можно выявить следующие рекомендации, которые помогут в дальнейшем правильно анализировать происходящее в коллективе:

- 1) если возникнет конфликтная ситуация, нужно выслушать мнение, мысли оппонента;
- 2) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа;
- 3) нужно четко и ясно излагать свои мысли;
- 4) нужно решать конфликт путем переговоров, т.к. наш результат выявил, что переговоры это наилучший способ выхода из него, или конфликтующим сторонам нужно пойти на компромиссное решение.
- 5) если ситуация обострится нужно привлекать специалиста в области разрешения конфликтов, т.к. у него имеются знания в области конфликтов. А если нет такого сотрудника, можно и привлечь работника кадровой службы;[2]
- 6) в качестве социально-психологической технологии рационального поведения в конфликте рекомендуется упражнение «Самооценка рационального поведения в конфликте» и «Самооценка мудрого поведения в конфликте».
- 7) Можно в коллективе провести социально-психологическую технологию - Аутотренинг: «Первая помощь в острой стрессовой ситуации».[1]

Таким образом, на основании проведенного исследования в Министерстве труда и социального развития Республики Саха (Якутия), можно сделать вывод, что не каждый человек вступает в конфликтную ситуацию. Но нужно сделать так, чтобы конфликт выявлялся как можно реже. Прежде всего, следует помнить о возможных негативных эмоциональных реакциях на острые ситуации и не допускать их проявления.

### **Источники и литература**

- 1) Кильмашкина Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2013. - 287 с.
- 2) Готсданкер А. Без внутренней конкуренции и критики как ее элемента организации быстро «загибаются» //Журнал. Управление персоналом. 2014. №3. С. 43-44.
- 3) Министерство труда и социального развития Республики Саха (Якутия): <http://www.sakha.gov.ru/node/228043>

### **Слова благодарности**

Огромная благодарность Вам за то, что уделите время на прочтение!