Психологический климат как термин появился сравнительно недавно, так как раньше этой стороне управления уделяли мало внимания и рассматривали преимущественно технические моменты, связанные с экономической стороны. Лишь в 20-е годы XX века впервые широко был поставлен вопрос о том, что психологический климат в коллективе имеет не меньшее значение, чем другие аспекты деятельности. Чем дальше развивался менеджмент, тем больше акцент смещался с факторов принятия решений на факторы их реализации. Реализация решений – это психологическая задача управления. Психологический климат в коллективе является одним из важнейших условий повышения эффективности. Устойчивый психологический климат характеризуется стабильностью коллектива и удовольствием, с которым люди ходят на работу.

Комфортный психологический климат – это обстановка, когда все заняты интересным для себя делом, каждый знает свое место в иерархии организации и доволен им, когда компетенции сотрудников не пересекаются и, следовательно, не возникают острые разногласия, в организации существует атмосфера взаимопомощи.

Комфортный психологический климат не означает, что люди, работающие в организации являются друзьями. Дружба и любовь нарушают психологический климат. Это слишком сильные чувства, которые предъявляют повышенные требования к тем, кто учувствует в этих отношениях, что часто приводит к нарушению комфортного психологического климата. Возникает очень сильная эмоциональная окраска там, где должны быть деловые отношения.

Нормальных психологический климат не создается в один день, он требует огромных усилий. Нарушить его может любая мелочь, поэтому его надо постоянно поддерживать.

Для организации нормального психологического климата необходимо очень высокая квалификация руководителя, умение выполнять функции управления, но это не значит, что при идеальном психологическом климате в этой организации не будет конфликтов. Они будут обязательно, т к конфликт – это различные точки зрения на одно и то же явление, и если их нет, то нет развития коллектива. Если конфликтная ситуация разрешена, стороны пришли к согласию, найден компромисс, то именуется конструктивным, функциональным. И любой руководитель должен поощрять функциональные конфликты, т к именно с их помощью в процессе управления могут быть вовлечены все члены коллектива.

Если же компромисс не найден, и стороны остались на прежних позициях, конфликт перерастает в деструктивную, дисфункционную форму. Ее следует предупреждать или, если не удалось сделать, разрешать и пресекать.

Деструктивный конфликт проходит в свое развитие две стадии:

1. Формализация отношений. Она характеризуется расширением зоны конфликта, акцентом на разногласия, сужением зон соприкосновения, сухим и иногда чрезмерно вежливым стилем общения.

На этой стадии выход их конфликта возможен при взаимном желании сторон в тактичном и психологически мотивированном вмешательстве третьего лица. Пути выхода из конфликта на этой стадии – изложение в спокойной форме взаимных недовольств претензий, акцент на сходных позициях, выяснение недоразумений, поиск точек соприкосновения и, в случае успеха, выход их конфликта.

Если деструктивный конфликт возник между руководителем и подчиненным, руководитель должен, проанализировав возможные причины , вызвать сотрудника на разговор, который важно правильно провести. К нему применимы следующие рекомендации:

- руководитель должен дать возможность работнику выговориться, внимательно слушать его, потом тезисно изложить ему разговор без эмоций, спокойно; согласиться с ним по ряду вопросов и попытаться выяснить позиции, которые максимально сближают; найти с ним контакт;

- не бояться признать свои ошибки.