

Тейдер Ангелина Геннадьевна

студентка

ФГБОУ ВО «Приамурский государственный
университет имени Шолом-Алейхема»

г. Биробиджан, Еврейская автономная область

DOI 10.31483/r-105176

**КОНФЛИКТ: РЕСУРСНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ЛИЧНОСТИ
(ПРОГРАММА ТРЕНИНГА
ПО УПРАВЛЕНИЮ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ)**

***Аннотация:** конфликт как наиболее острый способ разрешения противоречий между людьми возникает во всех областях человеческой жизни, и трудовая деятельность не составляет исключение. Целью представленного исследования является рассмотрение решения проблемно-конфликтных ситуаций путём поиска ресурсов и развития личности в форме психологического тренинга по управлению конфликтами в организации.*

***Ключевые слова:** конфликт, тренинг, проблемная ситуация, стратегии поведения, ресурсы, эмпатия, рефлексия, децентрация, прогнозирование поведения.*

Разумное и продуктивное урегулирование конфликтных ситуаций на производстве необходимо не только противостоящим сторонам, но и организации в целом, так как неприязненные, враждебные межличностные отношения могут повлечь рассогласованность в организации процесса труда, халатное выполнение своих обязанностей сотрудниками, увеличение риска возникновения недочётов и ошибок, следовательно, снижение качества готового продукта и доходов предприятия. К сожалению, неосведомлённость в этой области, личные особенности трудящихся, негативное и угрожающее положению восприятие разногласий на рабочем месте часто не позволяют достичь консенсуса и найти оптимальный способ решения возникшей проблемы с максимальной выгодой для организации.

Иммануил Кант и Томас Гоббс считали конфликт естественным состоянием жизни. Между людьми, находящимися в близком контакте друг с другом, закономерно возникновение разногласий и стойкой враждебной среды. Этим объясняется невозможность всеобщего мира и периодичное возникновение конфликтных ситуаций в мировом масштабе. Однако, философы упоминали и о том, что порядок, мир и гармонию ещё следует установить, преобразив таким образом, окружающую реальность [3].

У. Самнер, Г. Спенсер, Л. Гумплович были убеждены в том, что конкуренция, противоборство являются источниками прогресса и роста как в отношении общества в целом, так и отдельного индивида [2]. Коренные преобразования на государственном уровне невозможны без возникновения и ведения конфликта, новое государство и новое общество в большинстве случаев являются его продуктом, так считали К. Маркс, Ф. Энгельс. Анализом конфликтных ситуаций, способами выхода из них и достижением согласия занимался американский социолог Т. Парсонс, который считал напряжение в обществе чрезвычайно опасным явлением для системы, способным её деформировать и даже разрушить [1].

Исходя из того, что благоприятная обстановка и положительное отношение в рабочем коллективе плодотворно влияют на качество и объём выпускаемой продукции или оказываемых услуг, необходимо снабдить сотрудников инструментарием для создания данных условий и поддержания их трудоспособности, проводя просветительскую и психокоррекционную работу в виде образовательных психологических тренингов. Выбор этой формы активного обучения объясняется его эффективностью, так как данный вид коррекционной работы является наилучшим вариантом совмещения передачи теоретических знаний по проблеме и усвоения практических навыков и умений.

Помимо того, что конфликт многими воспринимается как отрицательное явление он несёт и ресурсы для развития личности, так как требует гибкости психики, постоянной адаптивности поведения, усвоения новых стратегий реагирования, установления причинно-следственных связей, умения прочувствовать позицию другого человека и непредвзято проанализировать её. Накопленный же,

по происшествии конфликта опыт позволяет предупреждать конфликтные ситуации, снижать напряжение в общении на неоднозначные темы, выбирать продуктивные тактики действия и предвосхищать ситуацию.

Нами была разработана программа тренинга для управления конфликтами в организации состоящая из четырёх блоков, в каждый из которых включено четыре занятия, по три-четыре упражнения в каждом, так же разработана рабочая тетрадь для тренера с прилагаемыми материалами для проведения. Каждое занятие рассчитано на 1,5–2 часа, всего разработано 12 тренинговых занятий. Деятельность спланирована по следующим направлениям работы:

1. Конфликт: положительные и отрицательные стороны проживания

Цель данного блока тренинговой работы состоит в актуализации у участников знаний по данной теме, формировании представления о положительных и отрицательных аспектах проживания конфликтных ситуаций. Набор упражнений включает в себя интеллектуальные разминки, задания на развитие креативных способностей, групповые и парные техники и игры, позволяющие осознавать себя в конфликте и корректировать поведение, таким образом оказывая влияние на ситуацию.

Главными задачами являются усвоение структуры конфликтной ситуации, её возможных причин, а также умение распознавать собственные эмоции и состояния оппонента во время спора, особенности речи и поведенческие акты. В ходе проведения занятий происходит составление индивидуального образа конфликта, осознание собственного эмоционального поля восприятия конфликта. Дальнейшим этапом идёт умение строить мысли и утверждения таким образом, чтобы превращать их из негативных наблюдений за событиями в позитивные продуманные утверждения; в парах отрабатывается позиция активной борьбы в конфликте с присвоением разных ролей и следованию этим ролям. Результатом первого блока психокоррекционной работы выступают навыки самообладания, позволяющие отдавать отчёт своему поведению, навыки продуктивного общения, заключающиеся в умении учиться договариваться, отстаивать свои права, уступать, извиняться, выражать агрессию социально приемлемыми способами.

2. Восприятие себя и другого: самопознание, эмпатия, рефлексия

Вторая часть программы нацелена на побуждение участников тренинга к рефлексии, повышение их уровня осознанности в ситуациях столкновения интересов, объективацию восприятия конфликта и личности оппонента. *В состав входят упражнения на осознание смысловой сложности и цельности своей личности, освоение отдельных функций личностной рефлексии («оценка сложности проблемной ситуации», «построение образа личности», «поиск и выявление «внешних» смыслов для личности»)), осознание своих конструктивных и деструктивных стратегий в решении проблемно-конфликтных ситуаций. Важной составляющей программы является развитие эмпатии, умения вести диалог сопереживая текущему состоянию другого человека, формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты.*

3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Рассматриваются стратегии поведения, особенности занимаемых ролей в конфликтах и способы их разрешения; ведётся обучение проактивному подходу, инициации событий вместо реагирования на них с повышением вероятности взаимовыгодного результата. Рассматриваются техники сглаживания конфликтов, работа над неконструктивными установками в общении с другими людьми с помощью перефразирования.

4. Децентрация, социальная рефлексия, прогнозирование поведения.

В заключительной части упор приходится на прогнозирование поведения окружающих с помощью умения рассматривать ситуацию с разных точек зрения, учитывать свои и чужие индивидуальные особенности, используя их при разрешении проблемных ситуаций. Дается вариативность стратегий поведения с непосредственным включением, в ходе которого развивается умение выявлять причины демонстрируемого поведения с точки зрения участников. Участникам тренинга предлагаются методы и приёмы самопомощи, арт-терапевтические инструменты для снятия напряжения, психологической разрядки, повышения

стрессоустойчивости. В формировании позиции конструктивного урегулирования конфликта отдельное внимание уделяется развитию способности к децентрации, рассмотрению проблемно-конфликтной ситуации с различных сторон.

Таким образом, нами была изучена теоретическая составляющая конфликта, выделены основные опорные точки для проведения психокоррекционной работы по управлению конфликтами в организации, подобраны и систематизированы психологические техники и упражнения относительно составляющих компонентов деятельности. Данная программа основана на поиске личных ресурсов в проблемных взаимодействиях, развитии личности, имеет профилактический характер работы с конфликтами, а также развивающий, направленный на совершенствование осознанности, рефлексивности и эмпатичности личности.

Список литературы

1. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.
2. Емельянова Л.А. Основы конкуренции как социального явления и ее особенности в профессиональной деятельности / Л.А. Емельянова // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. – 2018. – №4.
3. Сошников А.Е. Конфликт: историко-психологический анализ понятия / А.Е. Сошников // Известия Самарского научного центра РАН. – 2008. – №6–2.