

Кочнева Елена Михайловна

канд. психол. наук, доцент

Жарова Дарья Викторовна

канд. психол. наук, доцент

Морозова Людмила Борисовна

канд. психол. наук, доцент, заведующая кафедрой

ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный

педагогический университет им. К. Минина»

г. Нижний Новгород, Нижегородская область

ТРЕНИНГ КАК МЕТОД РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

***Аннотация:** в статье рассматриваются вопросы решения актуальной проблемы развития конфликтологической компетентности сотрудников современной организации. Современные организации испытывают на себе постоянное влияние технологических и кадровых инноваций, которые оказывают существенное влияние на увеличение числа ресурсных, мотивационных, организационных и социально-трудовых конфликтов. Межличностные и межгрупповые конфликты негативно сказываются на изменении социально-психологического климата в группе, влияют на трудовое поведение работников, изменяют их мотивацию, снижают уровень удовлетворенности трудом, вызывают синдром профессионального выгорания персонала и т. д. На основе теоретического анализа авторами показана значимость конфликтологической компетентности как части профессиональной компетентности сотрудников, доказана необходимость ее формирования и развития посредством применения активных методов обучения.*

***Ключевые слова:** конфликт, конфликтологическая компетентность, тренинг, развитие, сотрудники, организация.*

Организационный конфликт является многомерным и полифункциональным социальным явлением, последствия которого могут носить как

деструктивный, так и конструктивный характер [5]. Как отмечает О.Ю. Калмыкова, в настоящее время в большинстве современных организаций уровень деструктивной конфликтности возрастает, что обусловлено не только социально-экономическими, организационными, социально-психологическими и иными причинами, но и отсутствием или низким уровнем развития конфликтологической компетентности сотрудников организации [4, с. 231]. Снижение уровня деструктивной конфликтности в коллективе является одним из важных средств повышения эффективности всей системы управления организацией.

Несмотря на то, что понятие «конфликтная компетентность» было введено в научный тезаурус более 20 лет назад (в 1994 году Л.А. Петровской), к настоящему времени еще не сложилось однозначной трактовки данного термина, что свидетельствует о неоднозначности позиций авторов и многомерности подходов к изучению данной проблемы. Например, Е.Н. Богданов и В.Г. Зазыкин определяют конфликтологическую компетентность как «когнитивно-регулятивную подсистему профессионально значимой стороны личности, включающую соответствующие специальные знания и умения по урегулированию конфликтов, формированию установки на сотрудничество» [1, с. 113]. По мнению Б.И. Хасан, конфликтологическая компетентность предполагает определенный уровень осведомленности конфликтующих сторон о диапазоне возможных стратегий действия в конфликтных ситуациях, а также понимание необходимости оказания содействия в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации [7, с. 85]. Наиболее полное, с нашей точки зрения, определение термина «конфликтологическая компетентность» дано О.И. Щербаковой и А.А. Вербицким, которые указывают, что «конфликтологическая компетентность – это система научных знаний о конфликте и умений управлять им, целенаправленно развиваемых в процессе специально организованного обучения применительно к ситуациям учебного и профессионального взаимодействия субъектов общения, а также совместной жизнедеятельности» [9, с. 93].

Значимость формирования и развития конфликтологической компетентности определяется необходимостью своевременной оценки конфликтной

ситуации, что позволяет оперативно понять причины конфликтного взаимодействия, осознать индивидуально-личностные особенности конфликтующих сторон и определить потенциальные стратегии разрешения конфликта. С целью развития конфликтологической компетентности сотрудников организации, руководитель, психолог, менеджер по персоналу или конфликт-менеджером может использовать комплекс методов организации интерактивной познавательной и практической деятельности (беседы, дискуссии, психологические тренинги, ролевые и деловые игры и др.). Наиболее эффективным методом организации процесса формирования и развития конфликтологической компетентности сотрудников являются тренинги, которые выполняют в организации диагностическую, обучающую, командообразующую и психотерапевтическую функции [2]. При планировании тренинга формирования и развития конфликтологической компетентности первоначально необходимо продумать алгоритм проведения тренинга с опорой на тактические и стратегические цели обучения и задачи тренинга, затем подобрать, а при необходимости и адаптировать под участников, комплекс разнообразных конфликтологических кейсов, смоделировать механизм изменений в процессе тренингового обучения и спланировать посттренинговое сопровождение и консультирование сотрудников на рабочем месте [4, с. 230].

Формирование и развитие конфликтологической компетентности дает ощутимые результаты, можно говорить о повышении социально-экономической эффективности (совершенствование кадровой политики организации, повышение производительности труда, разработка регламентации правил и норм разрешения конфликтов, разработка комплекса мер по поддержанию психологического здоровья персонала, улучшение морально-психологического климата в коллективе и т. д.), получении нематериального продукта (овладение новыми знаниями, умениями, приобретение нового опыта, личностные новообразования участников тренинга и т. д.) и материализованного продукта (данные психодиагностики, программа тренинга, комплекс практических рекомендаций и т. д.).

Тренинг формирования и развития конфликтологической компетентности сотрудников организации может включать следующие этапы:

1. Диагностический этап. Направлен на анализ потребностей персонала в проведении обучающего тренинга. На данном этапе необходимо ответить на несколько вопросов: кого учить (аудитория, уровень квалификации персонала, социально-психологический климат в группе и т. д.), чему необходимо обучить (содержание программы тренинга), как долго нужно учить (продолжительность тренинга).

2. Концептуальный этап тренинга. Включает в себя формирование общей концепции, определение целей и конкретизация задач тренинга, подбор информационных, методических, кадровых и иных ресурсов, необходимых для формирования конфликтологической компетентности.

3. Основной этап – это содержание тренинга (описание ежедневной темы тренинга, последовательность выполнения заданий и упражнений, конкретизация их целей и т. д.).

4. Аналитический этап тренинга. Получение обратной связи по результатам анкетирования и интервьюирования участников обучающего тренинга, оценка и обсуждение результатов.

Участие в тренинге формирования и развития конфликтологической компетентности дает возможность сотрудникам узнать причины возникновения конфликтов в организации, овладеть приемами и средствами профилактики и урегулирования конфликтов; уметь анализировать организационные условия и профессиональные факторы, способствующие появлению конфликтов; уметь применять полученные на тренинге знания и опыт в профессиональной деятельности и межличностном взаимодействии; разрешать внутриличностные противоречия и выстраивать свои профессиональные перспективы [3; 5]. Стоит отметить, что участие не только сотрудников, но и руководителей организации в тренингах, направленных на формирование и развитие конфликтологической компетентности, позволяет не только осуществлять своевременную профилактику деструктивных конфликтных столкновений, но и формировать благоприятный морально-психологический климат, а также создавать эффективный кадровый резерв организации [3].

Список литературы

1. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте [Текст]: Учебное пособие / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – 2-е изд. – СПб: Питер, 2004. – 224 с.
2. Калмыкова О.Ю. Управление конфликтами в организации и профилактика профессионального стресса работников [Текст] / О.Ю. Калмыкова, Г.П. Гагаринская // Вестник Самарского государственного технического университета. Сер.: Экономические науки. – 2013. – №1 (7). – С. 120–130.
3. Калмыкова О.Ю. Формирование конфликтологической компетентности как необходимого компонента управленческой культуры руководителя организации [Текст] / О.Ю. Калмыкова, Н.В. Соловова, Ю.Н. Горбунова // Вестник Самарского государственного университета. Серия «Экономика и управление». – 2015. – №9/1 (131). – С. 230–244.
4. Кочнева Е.М. Осознанное построение студентами своих профессиональных перспектив на этапе вузовского обучения [Текст] / Е.М. Кочнева, К.Е. Орлова // «Вестник ТГПУ» – Томск: Изд-во ТГПУ, 2014. – №5 (146). – С. 99–104.
5. Пустовалова Е.В. Компетентностный подход в конфликтологии [Текст] // Дилемма XXI века: толерантность или конфликтность: Сборник статей. – Барнаул: Азбука, 2010. – С. 22–25.
6. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность [Текст] – Красноярск, 2005. – 120 с.
7. Чуканова Т.В. Тренинг как фактор формирования конфликтологической компетентности студентов [Текст] // Конфликтология. – 2014. – №6. – С. 325–327.
8. Щербакова О.И. Конфликтологическая культуральности специалиста: контекстный подход [Текст] / О.И. Щербакова, А.А. Вербицкий. – М.: МГГУ им. М.А. Шолохова, 2010. – 132 с.