

**Беляева Юлия Николаевна**

магистрант

ГАОУ ВО г. Москвы «Московский городской

педагогический университет»

г. Москва

**Радченко Олег Анатольевич**

д-р филол. наук, профессор

ФГБОУ ВО «Московский государственный

лингвистический университет»

г. Москва

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕДИАТОРОМ ТЕХНИК НЛП ДЛЯ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ**

***Аннотация:** в статье рассматривается возможность применения медиатором эффективных техник НЛП в процессе урегулирования и решения конфликтов в трудовом коллективе.*

***Ключевые слова:** конфликт, коллектив, медиация, медиатор, профессиональные конфликты, НЛП, урегулирование конфликтов.*

Жизнь человека в обществе сложна и полна противоречий, которые часто приводят к столкновению интересов как отдельных людей, так и групп. Особенно актуальной на сегодняшний день является проблема профессиональных конфликтов в трудовом коллективе. Отличительные признаки конфликта здесь состоят в том, что он возникает и протекает в сфере непосредственного общения людей, как соответствующий результат обострившихся противоречий между ними. Двадцатый век вошел в историю человечества как «век конфликтов». И именно в XX веке и получила развитие наука конфликтология, как дисциплина, позволяющая анализировать причины и ход конфликтов и, соответственно, влиять на их предотвращение. Ведущие специалисты в области конфликтологии под конфликтом понимают наиболее острый способ разрешения значимых

противоречий, возникающих в процессе взаимодействия; он состоит, на их взгляд, в противостоянии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями [1].

Любой конфликт имеет определенную структуру, сферу и динамику. Структура конфликтной ситуации состоит из внутренней и внешней позиций участников взаимодействия и объекта конфликта. Внутреннюю позицию участников конфликта образуют цель, интерес и мотивы участников. Она непосредственно влияет на конфликтные ситуации, находится как бы «за кадром» и часто не обсуждается во время конфликтного взаимодействия. Внешне позиция проявляется в речевом поведении конфликтующих сторон, отражается в их взглядах. Важно уметь различать внутреннюю и внешнюю позиции участников конфликта, чтобы увидеть за внешним, ситуативным внутреннее и существенное.

Профессиональная деятельность в целом очень часто провоцирует различные конфликты. Это связано с тем, что организация собирает под своей крышей большое количество совершенно разных не знакомых друг с другом людей, которым приходится затем длительное время проводить вместе и делать совместные отношения продуктивными для производства. Объектом конфликта или зоной разногласий выступает предмет, факт, проблема, вызывающих противоположность взглядов, мнений, отношений. Нередко сами участники конфликта четко не осознают основную зону разногласий. Однако, когда начинается конфликт, она начинает расти, в ней появляются новые и новые зоны. Если участники конфликта достигают согласия в каком-либо пункте, то зона разногласий сужается. В случае ликвидации всех различий она исчезает, что означает завершение конфликта. Но к сожалению, ликвидировать полностью все различия удается редко, что приводит к продолжению или возобновлению конфликта.

Технологий или стратегий урегулирования профессиональных конфликтов существует несколько, но все они имеют примерно одну направленность, отличаясь лишь числом этапов, их последовательностью, а также возможным набором социально-психологических действий, которые необходимо совершить. Не всегда эти стратегии могут помочь в урегулировании конфликта, так как

задействован руководитель, а он может иметь предвзятое отношение к одному из субъектов конфликта. Многие пишут, что руководитель, который решает конфликтную ситуацию должен абстрагироваться от этой ситуации и забыть про свои аргументы, но не каждому руководителю это под силу, стать независимым экспертом и перестать предвзято относиться к конфликтующим сторонам. Конфликт – это противостояние, столкновение интересов двух противодействующих сторон, причем не всегда открытое. Понимание причины разногласий – это первый шаг к его разрешению. Причины каждый формулирует по-своему, и не всегда готов открыто о них заявить, тем более руководителю. В итоге для разрешения конфликтов требуется время, а незнание способа разрешения конфликта, которое устроило бы обе стороны, может сильно усугубить ситуацию в коллективе, что приведет к вовлечению в конфликт большого количество сотрудников и как следствие нарушение работы самой компании или производства.

Г. Зиммель в начале XX в. утверждал, что общество будет нежизнеспособным, если не будет изменяться под воздействием конфликтов. Г.Зиммель разрабатывал функциональную теорию конфликта и впервые определил, что участие третьей стороны в конфликтной ситуации способствует многоплановому развитию и положительным последствиям конфликта. Таким образом, по теории Г. Зиммеля, конфликт выполняет важную позитивную функцию в общественном процессе. Но главное найти правильное решение конфликта.

Решить конфликт возможно при подключении посредника в данном случае медиатора. Во всем мире медиация является одной из самых популярных форм урегулирования конфликтов. Принятие федерального закона от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», регламентирующего использование медиативной технологии для разрешения конфликтных ситуаций, стало революционным в развитии медиации в нашей стране. Медиация позволяет уйти от потери времени в судебных разбирательствах, от дополнительных и непредсказуемых расходов, процесс медиации является частным и конфиденциальным. Медиатор облегчает процесс общения между сторонами, понимания позиций и интересов,

фокусирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение проблемы, предоставляя возможность сторонам прийти к своему собственному решению и соглашению. Сам процесс медиации (посредничество) – это способ разрешения конфликтов с помощью третьей, независимой и незаинтересованной, стороны. В большинстве случаев медиация определена как неформальный метод разрешения споров, основанная на принципе доверия, в котором нейтральная и беспристрастная третья сторона помогает сторонам во взаимной коммуникации, определении интересов и основных дискуссионных, спорных вопросов, а также в нахождении общего взаимоприемлемого решения на основе согласия. Согласно такой трактовке медиация определяет сразу ее четыре основополагающие элементы. Медиатор всегда лицо нейтральное и беспристрастное; медиация основывается на доверии; стороны, а не медиатор принимают окончательное решение о существующем споре; а роль медиатора заключается в помощи сторонам в достижении согласия [4]. Цель медиации заключается в достижении взаимопонимания, то есть таких договоренностей, которые будут приемлемы для всех сторон спора. Конечно, идеалом является нахождение такого решения, которое отражает и оптимально согласовывает их интересы в понимании того, что каждая из сторон что-то получает и ничего существенно не теряет. И этого возможно достичь, применяя медиатором техник НЛП. Благодаря применению НЛП в работе медиатора, люди учатся по-новому разговаривать между собой, слушать и понимать другую сторону. Я предлагаю рассмотреть применение медиатором техники НЛП, а именно технику рефрейминг. Ведь именно медиатор должен перманентно контролировать атмосферу переговоров, разряжать возможное напряжение между сторонами. Своими действиями и своей речью медиатор помогает сторонам вести переговоры с установкой на партнерство и совместное решение проблем, не позволяет сторонам вести себя некорректно, а в случае необходимости проводит с каждой стороной индивидуальную встречу-собеседование с глазу на глаз (кокус). Возможность проведения кокусов медиатор оговаривает при заключении соглашения о медиации. Чтобы перенаправить ссору в мирное русло, медиатору следует применять техники НЛП. В трудовом коллективе больше

вероятность решить конфликт приглашая медиатора, нежели самому руководителю, так как медиатор не заинтересованное лицо. Любой конфликт, это – в первую очередь, недостаток информации в одной из позиций восприятия. Медиатор применяя техники НЛП помогает переосмыслить и увидеть происходящее в новом контексте и возможность конфликтующим сторонам самим прийти к решению проблем.

Моделируя реальность, человек искажает ее и переживает, интерпретирует только отфильтрованную версию действительности, изменение содержания или контекста которой приводит к изменению в поведении и реакциях личности. Суть рефрейминга и заключается именно в «видении вещей в разных перспективах или в разном контексте» [1], потому что даже в «объективных» информационных сообщениях событиям в любом случае предоставляется определенное значение их в соответствующих контекстуальных пределах [2].

Еще одним определяющим для рефрейминга есть фундаментальное положение НЛП о том, что любой человек может достичь высоких результатов и масс все ресурсы для саморазвития, основанный на идеях самоактуализации А. Маслоу. В этом аспекте рефрейминг задает скрытые ресурсы организма, реорганизует внутренние психические процессы человека и меняет отношение к самой проблеме, облегчая благодаря этому путь к намеченным результатам из-за расширения амплитуды возможных стратегий и тактик.

Итак, рефрейминг можно определить, как один из способов управлять оценкой одного и того же факта в пределах от негативного к максимально положительному аксиологическому полюсу, по-прежнему неблагоприятный фактор может стать ресурсным для личности. Результативность рефрейминга расширила границы его популярности, в частности в бизнесе, самоменеджменте, межличностном общении, ведь ряд приемов, основанных на простом принципе «изменения рамки», предлагает эффективное средство решения различных проблем. Однако «компактность» рефрейминговой методики не снижает сложности ее практического применения, ведь естественной для человека есть привычка «сгущать краски», действовать односторонне и тенденциозно, с первой,

эгоцентрической позиции восприятия. Применение медиатором техники рефрейминга превращает негативное ограничительное поведение в оптимальную деятельность, поскольку делает максимальный выбор ситуативных рамок, открывая доступ к незадействованным ментальным ресурсам и способствует развитию так называемого горизонтального «раскованного» мышления [3].

Можем сделать вывод, что Нейролингвистическое программирование (НЛП) – форма коммуникации, в применении которой преимущественное значение придается речевым стратегиям. Человек способен (и делает это чаще на подсознательном уровне) выходить за пределы собственного чувственного опыта, проникать в сущность вещей иначе, чем это происходит в результате непосредственного восприятия.

Следовательно, теоретически обоснована, согласована с основными принципами НЛП когнитивная методика рефрейминга имеет максимальную практическую направленность и способствует решению различных управленческих проблем, принятию оптимальных решений, моделированию эффективного поведения. Для эффективного профессионального взаимодействия кадров служит рефрейминг контекста, что влияет на основные уровни личности управленца: когнитивный – понимание положительного намерения; эмоциональный – снижение эмоционального напряжения и формирования уверенности за счет ощущения управляемости своим состоянием; поведенческий – формирование модели будущего альтернативного поведения сотрудника, в общем подчеркивает необходимость применения новейших креативных технологий, направленных на максимальную оптимизацию отраслевой результативности, за счет урегулирования конфликтов в трудовом коллективе.

### ***Список литературы***

1. Алдер Г. НЛП: современные психотехнологии / Г. Алдер. – СПб.: Питер, 2010. – 160 с.
2. Дилтс Р. Моделирование с помощью НЛП / Р. Дилтс. – СПб.: Питер, 2011. – 288 с.

3. О'Коннор Дж. Введение в нейролингвистическое программирование / Дж. О'Коннор, Дж. Сеймор. – 2-е изд. – Челябинск: Библиотека А. Миллера, 1998. – 272 с.
4. Плигин А.А. Как превратить кризис в выигрыш или провести рефрейминг ситуации / А.А. Плигин [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://vestniknlp.ru/index.php?sid=250&did=893>
5. Бэндлер Р. Большая энциклопедия НЛП. Структура магии / Р. Бэндлер, Дж. Гриндлер. – М.: Аст, 2015.
6. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Юнити, 2003.