

# КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ

Калмыкова О.Ю., Кульметьев Р.И., Соловова Н.В.

*Самарский национальный исследовательский университет имени*

*академика С.П. Королева*

*Самарский государственный технический университет*

**Аннотация:** в статье рассматриваются принципы и методы конфликтологического консультирования в организации. Авторами предлагается рассматривать конфликтологическое консультирование как способ эффективного разрешения конфликтных ситуаций в организационных структурах различного уровня и совершенствования социально-трудовых отношений в организации.

**Ключевые слова:** социальное взаимодействие, организационный конфликт, конфликтологическое консультирование, конфликтологическая компетентность, управленческая компетентность, тренинг.

Стратегической задачей развития вузовского образования является совершенствование кадровой политики и методов управления персоналом, направленных на формирование высококвалифицированного и мобильного кадрового потенциала образовательного учреждения. Инновационные процессы, обеспечивающие стратегическое развитие учреждений, влияют на трудовое поведение, мотивацию и удовлетворенность трудом, морально-психологический климат, уровень деструктивной конфликтности, профессионального стресса персонала. Реализация педагогической функции в профессиональной деятельности преподавателя очень часто связана с профилактикой, урегулированием и разрешением организационных, педагогических, социально-психологических и социально-трудовых проблем, которые могут принимать форму деструктивных конфликтов и вызывать ухудшение морально-психологического климата в педагогическом коллективе. Таким образом, преподавателю современного вуза необходимо совершенствовать не только профессиональную (методическую), но и конфликтологическую компетентность. Особую актуальность в педагогическом менеджменте приобретают вопросы разработки и внедрения технологии в области управления организационными конфликтами и

профессиональными стрессами субъектов образовательного пространства. Полагаем, что успешное внедрение данной технологии возможно на основе формирования системы конфликтологического консультирования педагогических работников. Растущая актуальность конфликтологического консультирования как одного из базовых методов урегулирования конфликтов в современных образовательных учреждениях связана с рядом социальных и экономических факторов.

В теоретической основе создания и внедрения в управленческую практику системы конфликтологического консультирования лежат современные конфликтологические теории, так и концепции организационного и управленческого консультирования. Подходы научных конфликтологических школ позволяют определить конфликтологическое консультирование как одну из стратегий профилактики и разрешения деструктивных конфликтных ситуаций. Вклад в осмысление интегрального понятия «компетенция» внесли Prahalad, C. K. and Hamel [1], G., Mc Clelland [2], D., Woodruffe [3], C., Spencer, L. and Spencer, S. [4], Burgoyne, J. [5], Hartle, F. [6], R., Beaumont, G. [7]. В своих работах H.Prein [8] и W. Mastenbroek [9], проанализированы методы консультационного сопровождения управленческих процессов в конфликтных ситуациях. Данные работы являются результатом поиска альтернативы классическому посредничеству, развивается позитивный опыт процессуального консультирования в области организационного управления. Решению проблемы формирования конфликтологической компетентности персонала и организации конфликтологического консультирования посвящены многие современные работы. В исследовании [10] анализируется роль самоэффективности и коллективной эффективности в качестве модераторов профессионального стресса работников (на примере специалистов информационных технологий). Авторы исследования [11] осуществляют анализ взаимосвязи между управленческими решениями, академическими стратегиями и результатами деятельности в университете. В работе обсуждаются причины возникновения

конфликтов ценностей и управленческих проблем в образовательной организации.

### *Мониторинг*

Для своевременного предотвращения дисфункциональных проявлений стресс-факторов внешней и внутренней среды образовательного учреждения, специалисту в области управления персоналом необходимо осуществлять диагностику источников возникновения конфликтов и причин повышения уровня профессионального стресса педагогических работников. На основе анализа результатов психологической диагностики и картографии типичных конфликтных ситуаций в диадах (студент-преподаватель, преподаватель-преподаватель и др.) необходимо формировать технологию профилактики профессионального стресса, предусматривающую наличие специальных (управленческих, экономических, социальных и психолого-педагогических) программ. Целью исследования авторов явилось выявление уровня профессионального стресса педагогических работников (2015-2017), так как одной из задач была задача составления комплексных информационных карт профессионального стресса для преподавателей университета. Одной из задач исследования было и выявление стиля поведения в процессе разрешения конфликтной ситуации, обычно применяемой педагогическими работниками вузов и наиболее приемлемого с точки зрения респондентов стиля поведения при разрешении конфликтов в образовательном процессе. В анкетировании приняли участие 79 респондентов (преподаватели Самарского национального исследовательского университета имени академика С.П. Королева и Самарского государственного технического университета). В исследовании применялась шкала психологического стресса PSM-25 Лемура-Тесье-Филлиона. Цель – измерение стрессовых ощущений в соматических, поведенческих и эмоциональных показателях. По итогам анкетирования были выявлены следующие результаты: из 130 респондентов имеют средний уровень стресса 42,5%, а низкий уровень стресса 57,5%. В 2016 году среди преподавателей университета был проведен стресс-мониторинг, с целью

исследования стресс-факторов организационной среды. Как показал анализ мониторинга, объем стрессовой нагрузки на сотрудников не превышает критический уровень, но вызывает определенную дезорганизацию трудовых процессов, и требует проведения профилактических мероприятий. Антистрессовые программы в образовательном учреждении в значительной степени определяются усилиями управленцев по повышению уровня конфликтологической компетентности педагогических работников. Одним из действенных способов профилактики стрессовых и деструктивных конфликтных ситуаций в образовательном процессе являются обучающие тренинги по формированию конфликтологической культуры и конфликтологической компетентности преподавателей университета.

### ***Модель системы конфликтологического консультирования в вузе***

Формирование системы конфликтологического консультирования преподавателей в вузе позволит улучшить социально-психологический климат, понизить уровень деструктивной конфликтности и профессионального стресса всех категорий персонала, а, следовательно, повысить качество образования в высшей школе. Конфликтологическое консультирование направлено и на формирование конфликтологической культуры, повышение конфликтологической компетентности и эмоциональной компетентности преподавателей. Содержание, методы и обучающие программы системы конфликтологического консультирования должны быть направлены на формирование знаний, умений, навыков и компетенций в области: системных представлений о принципах и методах управления конфликтами и стрессами в вузе; методик диагностики причин возникновения организационных, социально-трудовых, педагогических, инновационных конфликтов в вузе; нормативных и методических основ и педагогической конфликтологии; типологии организационных и социальных конфликтов, возникающих в образовательном процессе; методов определения возможных стратегий поведения педагогических работников в конфликтных ситуациях; принципов и методик медиативного сопровождения

урегулирования конфликтов в вузе; способов принятия управленческих решений по предупреждению и разрешению деструктивных конфликтов в педагогическом коллективе и др. Технологическая схема конфликтологического консультирования может быть представлена следующим образом. Концептуальный этап предполагает: определение целей и задач, форм и методов конфликтологического консультирования в вузе. Диагностический этап предполагает: сбор и анализ информации об образовательном учреждении (стратегия развития организации, кадровая политика, уровень квалификации кадрового потенциала, организационная культура, существующая система управления конфликтами и стрессами); проведение стрессмониторинга и диагностика уровня конфликтности организационной среды; выбор наиболее актуального для организации направления конфликтологического консультирования. Организационно-мотивационный этап предполагает: планирование, организацию, мотивацию, координацию, контроль, анализ, мониторинг. Контрольно-оценочный этап предполагает: контроль и анализ; постренинговое сопровождение; консультирование на рабочем месте. Формирование конфликтологической компетентности руководителей и педагогических работников необходимо осуществлять в рамках системы повышения квалификации персонала. Для эффективной организации процесса формирования конфликтологической компетентности преподавателей вуза авторами статьи были разработаны различные методические материалы, включающие в себя комплекс учебных вариативных конфликтологических задач и кейсов.

В дальнейшем, авторы ставят перед собой следующие задачи: проанализировать концептуальные основы использования конфликтологического консультирования в управлении персоналом образовательного учреждения, сформулировать принципы и условия его применения; разработать методические рекомендации по выполнению общих и специфических функций конфликтологического консультирования в образовательном учреждении.

### *Список использованных источников*

1. Prahalad, C. K. and Hamel, G. (1990) The core competence of the corporation, Harvard Business Review, May – June, pp. 79 – 91.
2. Mc Clelland, D. (1998) Identifying competencies with behavioural-event interviews, Psychological Science, 9(5), pp. 331 – 339.
3. Woodruffe, C. (1991) Competent by any other name, Personnel Management, September, pp. 30 – 33.
4. Spencer, L. and Spencer, S. (1993) Competence at Work: A Model for Superior Performance (New York: Wiley).
5. Burgoyne, J. (1989) Creating the managerial portfolio: building on competency approaches management development, Management Education and Development, 20(1), pp. 56 – 61.
6. Hartle, F. (1995) How to Re-engineer your Performance Management Process (London: Kogan Page).
7. Beaumont, G. (1996) Review of 100 NVQs and SVQs (London: Department for Education and Employment).
8. Prein, H., Conflicthantering door een derde partij. Lisse 1982.
9. Mastenbroek, W.F.G., Conflicthantering: een procesbenadering. In: Persneesbeleid, vol. 14, 1987, nr. 11, pp. 584-589.
10. Reddiyoor Narayanaswamy Anantharaman, Rajewari K.S., Ajitha Angusamy, Jayanty Kuppusamy. Role of self-efficacy and collective efficacy as moderators of occupational stress among software development professionals International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals, Volume 8, Issue 2, April-June 2017, pp. 45-58.
11. Lemyre L., Tessier R., Fillion L. Psychological Stress Measurement (PSM)^ A transiation. Quebec, PQ: Universite Laval, 1991.
12. Оксинайд К.Э. Стресс-мониторинг для чего и как проводим методика оценки уровня стрессогенности организационной среды "Кадровик. Кадровый менеджмент". -№5. -М., 2009.

## CONFLICTOLOGICAL COUNSELING IN ORGANISATION

Kalmykova O. Yu., Solovova N.V., Kulmetev R. I.

*Samara National Research University*

*Samara State Technical University*

**Abstract:** this article discusses the principles and methods of conflictological counseling in organisation. The authors propose to consider conflictological counseling as a way to resolve conflicts effectively in the organisational structures at various levels and to improve social and labor relations in the organisation.

**Key words:** social interaction, organizational conflict, conflictological counseling, conflict competence, managerial competence, training, cognitive and metacognitive strategies.