

ПСИХОЛОГІЧНІ МОДЕЛІ ІДЕНТИФІКАЦІЇ, ВИРІШЕННЯ ТА ПРЕВЕНЦІЇ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ

Оніщук І.Е.,

*студентка кафедри психології,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: onishchukie@krok.edu.ua*

Абаніна Г. В.,

*к.психол.н., доцент кафедри психології,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: Hannaav@krok.edu.ua,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4064-724X>*

Актуальність дослідження. Сучасне суспільство виставляє все більш високі вимоги до комунікаційних навичок працівників в майже усіх сферах та зміщує акцент на співпрацю та кооперацію. Водночас збільшення частоти комунікації неминуче призводить до зростання кількості конфліктів на різних рівнях: у свідомості індивіда, в міжособистісних взаємодіях та в міжгрупових стосунках. Останнім часом все частіше стверджується, що виникнення та розвиток конфліктних ситуацій є не тільки неминучим природним явищем, але й водночас бажаним та необхідним процесом. Проте, на сьогодні доволі виразно спостерігається тенденція до недооцінювання чи ігнорування організаційних конфліктів, що спричиняє значний негативний ефект як для людей, так і для організацій загалом. Саме тому важливо концентрувати зусилля на трьох аспектах роботи з конфліктами: виявлення, розв'язання та превенція.

Предметом нашого дослідження було обрано психологічні моделі ідентифікації, вирішення та превенції організаційних конфліктів.

Теоретико-методологічний аналіз сучасних поглядів на формування та перебіг конфліктів в організаціях показав, що тема не втрачає своєї актуальності останні 60 років, оскільки конфлікт є невід'ємною частиною відносин у процесі формування групи.

На перебіг конфлікту можливо впливати: зменшуючи кількість конфліктогенів (вираження переваги, агресивності, егоїзму) та навпаки - збільшуючи кількість синтонів, обираючи вірну стратегію розв'язання, підвищуючи культурний рівень та обізнаність людей, формуючи ціннісні установки та правила. Також позитивний вплив на попередження та вирішення конфліктів мають контракти [1]. Домовленості на початку роботи дають можливість обговорити шляхи вирішення суперечних моментів ще до початку співпраці та дають прозору систему вирішення розбіжностей вже у процесі співробітництва.

У процесі теоретичного дослідження проявів та наслідків конфліктів в організації стало зрозуміло, що конфлікти можуть відбуватися на різних рівнях: у свідомості індивіда, в міжособистісних взаємодіях та в міжгрупових стосунках. Але жоден з цих рівнів не є менш важливим, ніж інші, бо кожен з них має вплив на життєдіяльність організації.

У своїх роботах О. Керберг [2] зазначив, що здорова атмосфера здатна зцілювати людину, тоді як середовище, сповнене конфліктів та безладу, здатне призвести колектив до дисфункційної поведінки. Внаслідок чого місце роботи стає менш привабливим, зростає рівень стресу, погіршуються комунікації, знижується рівень співпраці та продуктивності усієї організації, а також може ставитися під загрозу досягнення мети існування організації.

Існує багато поглядів на стратегії вирішення конфліктів. Наприклад, у межах сітки Томаса-Клімена [3] виділяють 5 стилів: конкуренції, ухилення, компромісу, пристосування, співробітництва. А. Д. Готтман у своїх роботах дослідив найважливіші чинники, які впливають на довгострокові відносини [4]: співвідношення 5:1 позитивних до негативних взаємодій (критику, презирство, захисну поведінку та стіну), позитивний намір на початку та упродовж конфлікту та зменшення негативних інтеракцій під час конфлікту.

Конфлікт у позитивній психотерапії є спробою людини подолати зовнішні чи внутрішні протиріччя. Саме тому фокус уваги зміщується з амбівалентності та протистояння на аналіз змісту самого конфлікту [5, с. 52].

Одним з базових понять позитивної психотерапії є принцип балансу [5]. Він знаходить свій прояв у декількох площинах, а саме йдеться про баланс:

- розподілу енергії між 4 сферами життя (тіло, діяльність, контакти, фантазія);
- між здібностями відстоювати свої інтереси та враховувати інтереси інших;
- між наявністю потреб та здібністю їх задовільнити.

Позитивна психотерапія розглядає причини будь-якого конфлікту у порушенні цього принципу балансу. Ідентифікація дисбалансу та повернення рівноваги є ключовою метою психотерапії [5].

У своїй роботі ми розглядаємо теми організаційних конфліктів через деякі моделі позитивної психотерапії: сфери життєвого балансу, ключовий конфлікт, гіпо- та гіпер-реакції. Ці моделі надають змогу подивитися на існуюче питання під новим кутом, дозволяючи виробити системний підхід у виявленні, розв'язанні та превенції організаційних конфліктів.

Існуючі моделі та погляди на формування й вирішення конфліктів дають змогу подивитися на проблему під різними кутами для більш глибокого її розуміння та ефективного вирішення. Деякі поняття та моделі позитивної психотерапії можливо певним чином використовувати для отримання нового погляду у питанні ідентифікації, вирішення та попередження організаційних конфліктів.

Список використаних джерел:

1. Абанина А.В. *Контракт как ресурс безопасной коммуникации в бизнес- организациях: транзактно-аналитическая модель. Предпринимательская деятельность в условиях инновационной экономики: сборник материалов XV Международной научно-практической конференции (Минск, 11 мая 2018) / под общей редакцией В.Л. Цыбовского. Минск : Ковчег, 2018. С. 46–48.*
2. Кернберг О. *Конфликт, лидерство, идеология. Москва : Независимая фирма “Класс”, 2018. 424 с.*
3. Гришина Н.В. *Психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 227 с.*

4. Готтман Д. 7 принципов счастливого брака или Эмоциональный интеллект в любви. Москва : Эксмо, 2019. 416 с.
5. Кириллов И. Позитивная психотерапия: базовый курс. Москва : Страна Оз, 2019. 328 с.