

**СОЦИАЛЬНО – ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ
И КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ**
SOCIO-PSYCHOLOGICAL CLIMATE AND CONFLICTS IN THE ORGANIZATION

Н. Е. Симонович

доктор психологических наук, профессор
Российский государственный гуманитарный университет
(Москва, Миусская площадь, 6)

Рецензент: Б. А. Воронин, доктор юридических наук, профессор,
заслуженный работник высшей школы Российской Федерации

Аннотация

В статье описываются актуальные вопросы психологии разрешения конфликтов в компаниях, психологические особенности конфликтов, способы их решения с применением новых современных цифровых технологий и инновационные подходы к обучению руководителей и специалистов компании психологическим приемам разрешения конфликтов.

Ключевые слова: конфликт, информация, цифровые технологии, информационное общество, коммуникабельность, эффективная методика, инновационное обучение, разрешение конфликта, динамика конфликта

Summary

The article describes topical issues of the psychology of conflict resolution in companies, the psychological characteristics of conflicts, ways to resolve them using new modern digital technologies, and innovative approaches to teaching company managers and specialists psychological methods of conflict resolution.

Keywords: conflict, information, digital technologies, information society, sociability, effective methodology, innovative learning, conflict resolution, conflict dynamics

В эпоху глобализации и возможности создавать организации различного типа, в России появилось много компаний с различной формой собственности. В таких компаниях работают сотрудники разных возрастов, выпускники институтов, колледжей, закончивших учебные заведения в разные годы. У такой категории сотрудников разные системы ценностей и понятий о своей профессии, о системе подготовки кадров, а также у них разный опыт работы по избранной специальности. На этой почве, часто возникают конфликты, которых можно избежать.

Такая проблема актуальна для молодых специалистов структурных подразделений любой компании. Периодически между ними возникают производственные и личностные конфликты. Такие конфликты вызваны объективными причинами, в силу малого опыта работы, амбиций, недостаточной практической подготовки в учебном заведении и тогда, когда некоторые подчиненные предъявляют к руководителю компании порой не совместимые требования и ожидания одновременно. Опытный и молодой руководитель подразделения психологически не всегда готов к таким условиям работы. Недостаточный опыт и не полное осознание этой ситуации порождает зачастую у такого руководителя ролевой конфликт. Хорошему и опытному управленцу нужно разбираться в вопросах конфликтологии, предвидеть, знать и уметь разрешать эти конфликты. Перед нами стоит непростая задача, найти проблемы в компании и наметить пути их эффективного разрешения. Всегда, при возникновении социально-

ролевого конфликта, прежде всего страдает производственная и социальная деятельность руководителя коллектива, а также возникает общая невротизация личности, как руководителя, так и всех участников конфликта. Чтобы успешно решать такие проблемы нужно, прежде всего, сделать:

1. Еще на первых курсах университета нужно выявить лидеров, готовых к работе руководителей после окончания университета.

2. Проводить дополнительно на факультативных занятиях лекции и практические занятия по лидерству.

3. Проводить с такими студентами тренинги по коммуникациям и разрешению конфликтов.

Руководителям предприятий любой формы собственности, любой направленности, необходимо также пройти курсы повышения квалификации или пройти переподготовку по специальности управления коллективом и организацией.

При приеме на работу тоже нужен тщательный отбор молодых специалистов, студентов старших курсов и выпускников университетов, включение их в кадровый резерв организации, правда, только тех, у кого есть желание и склонности к лидерству, которые могут и хотят управлять организацией. А если уж серьезно и со всей ответственностью подойти к вопросу подготовки кадров, то на факультеты управления персоналом нужно отбирать студентов еще со школы. Для этого нужно проводить постоянную работу по поиску таких талантов. Самое важное, в назначении на руководящую работу, желание самого кандидата стать руководителем любого подразделения. [2, с. 594].

При этом нужно учитывать, что руководители с низким уровнем ролевого конфликта весьма уверены в своих действиях и контактируют с участниками конфликта напрямую, без посредников. В затруднительных ситуациях они обращаются за помощью или поддержкой к своим старшим и более опытным коллегам. Руководители такого типа ориентированы в своей жизни на разрешение любой сложности конфликтной ситуации. Они более практичны в производственных и личных делах, руководствуются логикой легко справляются с любой сложности стрессовой ситуацией. Опираясь на свои знания, они предвидят наиболее вероятный ход развития событий и принимают превентивные меры, разрешают конфликты на стадии зарождения, принимают меры для их предотвращения в своей компании. Руководители такого психологического типа не бегут от возникающих проблем, а спокойно и планомерно, используя знания и богатый опыт, решают их в рабочем порядке. В данном случае, проблемно-ориентированные стратегии помогают грамотному руководителю успешно разрешать проблему и избегать социально-ролевого конфликта в аграрном подразделении.

Руководители другого психологического склада характера, с высоким уровнем выраженности ролевого конфликта применяют в своей деятельности стратегии совладания. Такие лидеры в разрешении конфликта более пассивны, проявляют осторожность, уходят от разрешения проблем, проявляют агрессивность и отказываются от поиска альтернативных решений. У них высокий уровень тревожности, от этого страдает весь коллектив, а в первую очередь разрушаются связи между людьми, и появляется угроза распада организации. Обучение таких руководителей нужно проводить по двум важным и актуальным направлениям: профессиональному и психологическому.

Психологическая подготовка такого руководителя может включать в себя: обучение приемам, технике снятия и профилактике стрессовых, эмоционально-напряженных состояний. Такие меры позволяют руководителям более успешно и своевременно справляться с ролевыми конфликтами в организации. На тренингах нужно обучать таких руководителей приемам и

механизмам психологической защиты, которая поможет освободиться от напряжения и снимет тревожность. Для спокойной работы компании, в идеальном случае, такого руководителя необходимо переводить на другую должность, где ролевой конфликт будет сведен до нуля, а на его место назначить руководителя который готов выполнять поставленные задачи и умело руководить коллективом, создавая в аграрном коллективе приятную атмосферу.

Процесс информатизации общества продолжается на протяжении нескольких столетий. В настоящее время ведутся разговоры о переводе экономики на цифровые технологии.

Перемены в информационную эпоху происходят постоянно. Кардинальные изменения в нашей жизни стали происходить с появлением компьютеров и современных информационных технологий. Такие технологии способствуют появлению массового зрителя, массового потребителя, а в результате к появлению массового человека. Массовый человек в прошлом создавал материальные и культурные условия для развития элиты общества. Современный же человек массы отличается от него по многим ряду социокультурных характеристик и психологических отличий. [5, С. 189].

Выделим основные черты людей нового современного цифрового мира: врожденная, глобальная уверенность в том, что жизнь легка, изобильна, в ней нет ограничений, человек может все, и он является победителем.

Все эти знания и ощущения побуждают человека к самоутверждению, к полной удовлетворенности своими знаниями и умениями. Такой человек не признает никакого внешнего авторитета, не прислушивается к мнению других, не приемлет критики в свой адрес, ни с кем не считается, по сути, и общение происходит в социальных сетях и паутине интернет.

В своем поведении такой человек всячески показывает свое превосходство над другими людьми, навязывает другим свое мнение.

Человек массы считает себя совершенным во всем и всегда уверен в этом совершенстве. Его ограниченность и замкнутость не позволяет ему познать самого себя, так как не способен сравнить себя с другими, из – за общения только в виртуальном мире. Его мнимая гордость и ограниченность в познаниях мира не позволяет этого сделать.

Человек массы имеет доступ к большим объемам информации, он намного умнее и способнее, чем его предки. Осознавая, что он обладает всем этим, современный человек ещё больше замыкается в себе и часто не пользуется тем, что имеет.

Психика современного человека становится изменчивой, импульсивной, легковверной и внушаемой.

В силу обстоятельств массовый человек способен проявлять и негативные чувства, он может сильно любить и ненавидеть.

Движущей силой его поведения становятся страсти и эмоции.

Человек массы тесно связан с новейшими технологиями, возросшими объемами знаний и информации. Такой человек отличается открытостью, относительной устойчивостью. Его устремление к свободе и равенству нередко сочетается с бегством от свободы и ответственности. Такой человек не обладает свободой, а является рабом своей зависимости от современных технических средств, для получения любой информации. Свободным может быть лишь тот человек, который руководствуется разумом, долгом и моралью. Человек волевой, творческий и настойчивый, человек одухотворенный идеей претворения в жизнь новых проектов будущего.

Информационное общество и новые цифровые средства массовой информации создали массовых людей, активных потребителей. Они могут более активно участвовать в коммуникационном процессе. Происходят и коренные изменения в культуре общества. Книги и печатную продукцию СМИ вытесняет интернет, телевидение и радио.

Формируется новая система ценностей: потребление, тело, телесность, коммерция, бизнес и рынок, опыт и практика.

Огромное количество информации не обогащает жизнь человека, а лишь усложняет. Такой руководитель не в состоянии переварить большие потоки информации, это вызывает только стресс и разочарование в невозможности все оценить и применить в жизни. Информация превратилась в товар. Усиливается неравенство людей в современном информационном обществе, по доступу к качественной и достоверной информации [4, с. 309].

Человек, стоящий на нижней ступени социальной лестницы получает низкокачественную информацию, он не имеет доступа к новейшим базам данных. Такие люди пользуются информационным мусором, который отвлекает, развлекает, удовлетворяет низкие потребности аудитории, приводя к деградации личности.

На таких людей легко воздействовать. Это создает возможность по своему усмотрению влиять на нравственное сознание личности, тем, кто стоит наверху социальной лестницы.

В современном информационном обществе, информация стала играть основную роль во всех сферах жизни любого человека. Это позволяет манипулировать массовым сознанием людей.

То, что раньше называлось «целевой аудиторией», теперь называется словом «пользователь».

Телевидение – эффективный способ манипулирования сознанием масс. Оно помогает заказчикам формировать у людей потребительскую психологию и уверенность в том, что они не смогут обойтись в жизни, без этого или иного предмета потребления.

Информация в экономическом смысле является не товаром, а упаковкой.

Вот и появился человек массы. Такими людьми проще управлять, чем отдельными личностями. Массовый человек подвержен влиянию извне и внушению и формирует корзину потребителей.

В этом и заключается задача информации общества и приведение всех к единому стандарту и управляемому поведению.

Современное производство и реалии жизни требуют от специалистов своевременного и постоянного обновления полученных знаний. Появляются, новые профессии с применением современных цифровых технологий и все большее распространение получает интернет.

Поэтому в условиях предприятия необходимо создавать образовательную среду, где будут совершенствоваться и развиваться профессиональные знания, умения и навыки, которые так необходимы современному работнику. Специалист должен быть коммуникабельной, творческой личностью, умеющей мыслить современными экономическими категориями. Для этого и нужен инновационный подход к образованию взрослых людей, формирующий профессиональные качества современного специалиста, разрушающие стереотипы прошлого, не совместимые с реальной действительностью [6, с. 183].

Проблемы, возникающие в новых условиях, не могут быть разрешены с помощью устаревших методов и технологий. Для современного обучения и повышения квалификации разработаны эффективные методики и технологии, с помощью которых мы и сможем решить поставленную задачу. Одна из методик разработанная в школе инновационного консультирования называется инновационный поиск, социальная технология, инновационное обучение. Инновационный подход к обучению на предприятии целесообразно применять и при подготовке ру-

ководителей, менеджеров. В процессе инновационного обучения, необходимо усвоить технологии принятия решений и устранения проблем, надо сформировать социально-психологический компонент развития умений и навыков коммуникации между сотрудниками организации. [5, с. 188].

Перед началом обучения необходимо провести диагностический анализ реальной и желаемой ситуации, правильно сформулировать проблему, наметить конечную цель инновационных занятий. Только после всех проведенных мероприятий можно составлять программу подготовки приступать к самому обучению персонала [1, с. 163].

В инновационном обучении знание не приносится извне, а формируется в сознании слушателя, что способствует развитию и становлению группы, помогает обучению и усвоению новых знаний всеми участниками процесса обучения.

Обучение технологиям выхода из стрессовых и конфликтных ситуаций руководителей аграрных компания - это развитие отдельной личности, что ведет к развитию всей группы путем погружения всех участников в решение проблемы и взаимобучения за счет обмена опытом, изменения и формирования новых взглядов, групповых норм. [3, с. 15].

Становление и развитие в организации происходит через обучение персонала и проходит определенные стадии от группообразования до сотрудничества. Полезно в этом случае использовать механизмы позитивного соперничества и психологические тренинги, по выработке стрессоустойчивости у слушателей. В ходе подготовки специалистов и руководителей аграрной организации необходимо проигрывать на практике не только решение устаревших проблем, но и полезно готовить людей для разрешения возможных вновь возникающих не предсказуемых ситуаций.

Любой учебный процесс и становление компании проходит в русле двух направлений, анализируются и меняются старые технологии решения задач и предлагаются новые, современные методы разрешения возможных проблем. Это происходит через саморазвитие каждой личности любого коллектива и психологической готовности изменять свои взгляды на проблему и способность изменить свое поведение.

Показателем эффективности обучения становится развитие личности, изменение его взглядов на развитие организации, изменение системы ценностей. Изучив все приемы и технологии управления конфликтами и организацией управления коллективов, руководитель добивается сплоченности коллектива и готовности выполнить все стоящие перед его организацией задачи.

Применяя и используя такой тип обучения, позволяет максимально активизировать и задействовать резервные возможности человека, его сознания, психики и мышления.

В данном случае у любой организации повышается конкурентоспособность в своем сегменте, создается стабильная система непрерывного внутрифирменного обучения, появляется кадровый резерв и психологическая готовность к любым инновационным изменениям в работе любой современной компании.

Библиографический список

1. Крысько В. Г., Симонович Н. Е. Психологические основы изучения социального самочувствия людей в современном Российском обществе // Вестник Университета (Государственный университет управления). 2001. С. 584-592.
2. Симонович Н. Е. Социально-психологические особенности студенческой молодежи // Обучение и развитие: современная теория и практика: материалы XVI Международных чтений памяти Л. С. Выготского. 2015. С. 592-594.

3. *Симонович Н. Е.* Социальное самочувствие людей как социально-психологический феномен в изменяющемся Российском обществе: автореф. дисс. ... канд. псих. наук. М., 1999.
4. Принятие решений по управлению организацией в период кризиса: социально-психологические аспекты // Аудит и финансовый анализ. 2015. № 4. С. 308-311.
5. *Симонович Н. Е.* Проблемы одиночества личности в интернет-пространстве: психологические особенности // Обучение и развитие: современная теория и практика: материалы XVI Международных чтений памяти Л. С. Выготского. 2015. С. 188-189.
6. *Симонович Н. Е.* Проблемы увеличения продолжительности и качества жизни людей: психологические аспекты // Обучение и развитие: современная теория и практика: материалы XVI Международных чтений памяти Л. С. Выготского. 2015. С. 183-184.