

Системно-креативный подход в деятельности медиатора по разрешению конфликтов в организациях.

Научный руководитель – Гусейнов Абдурахман Гаджиевич

Билалова Узлипат Магомедалиевна

Студент (магистр)

Дагестанский государственный университет, Махачкала, Россия

E-mail: uzlipat-bilalova-1997@inbox.ru

Сотрудники организации большую часть своего времени проводят на работе и ежедневно сталкиваются с большим количеством людей, имеющих свои интересы, мировоззрение и предпочтения. В связи с этим возникает объективная необходимость в системном подходе в деятельности медиатора по разрешению конфликтов в организациях.

Управление конфликтом в организации Сотрудники организации большую часть своего времени проводят на работе и ежедневно сталкиваются с большим количеством людей, имеющих свои интересы, мировоззрение и предпочтения. В связи с этим возникает объективная необходимость в системном подходе в деятельности медиатора по разрешению конфликтов в организациях.

Управление конфликтом в организациях является сложной системой, включающей в себя: профилактические мероприятия, анализ и учет уровня психоэмоционального климата в коллективе, обучение и развитие навыков управления конфликтами у персонала, работа при эскалации конфликта, поиск наиболее эффективного пути разрешения конфликта, завершение конфликта и дальнейший мониторинг степени завершенности конфликта.

Конфликт не всегда является причиной возникновения стрессовых ситуаций в процессе трудовой деятельности. Последствия конфликта в организации определяется работой менеджера, так как разработка и использование верной стратегии управления конфликтами в организации способна преобразовать негативную энергию конфликта в конструктивную и тем самым вывести организацию на более высокий уровень развития [3].

Ситуации, с которыми сталкивается медиатор, сложны и разнообразны. Поэтому процесс медиаторства не имеет жесткой структуры [2].

Медиатором в организациях обычно выступает управляющий и от его компетентности управления конфликтами зависит социально-психологический климат в коллективе, способность сотрудников к эффективной деятельности в рамках организации и развитие личности в целом. От выбранного подхода по разрешению конфликта зависит исход медиации.

Существует множество определений понятия медиация, на наш взгляд наиболее полное определение дано в статье О.А. Аллахвердова. Медиация — процесс переговоров с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной лишь в том, чтобы стороны разрешили свой конфликт максимально выгодно для всех сторон [1].

Медиация является наиболее универсальной и наименее насильственной формой разрешения конфликта, но её эффективность во многом определяется искусством и независимостью медиатора [5].

Системно - креативный подход представляет собой рассмотрение конфликта в качестве системы, состоящей из взаимосвязанных элементов [4], а также анализ факторов, способных оказать существенное влияние на конфликтное взаимодействие, в качестве основополагающих детерминант выбора медиатором техник по разрешению конфликта.

Данный подход необходим при условии существования в организации коллектива, работающего совместно на протяжении от трёх лет и выше. Так как именно рассмотрение конфликта в качестве системы позволяет медиатору проанализировать все сопутствующие противоречия во взаимосвязи и учесть уникальную основу возникшего конфликта.

Системно - креативный подход позволяет также выявить скрытые ресурсы и дать участникам возможность обрести уверенность в собственных силах, что способствует снижению уровня напряжения и враждебности сторон.

Применение данного подхода медиатором при разрешении конфликтов позволяет не только перевести конфликт в конструктивное взаимодействие между сторонами, но также и оказывает положительное влияние на самого медиатора. Во - первых, минимизировать возможность профессионального выгорания. Во - вторых, решение проблем в собственных межличностных взаимодействиях. В - третьих, развитие креативности и включение её в различные аспекты своей жизнедеятельности.

Таким образом, можно прийти к следующим выводам:

В сфере организационной деятельности существует большая вероятность возникновения конфликтного взаимодействия. В связи с этим перед управленцами встает задача эффективного управления конфликтами в организациях.

Конфликты имеют уникальную основу проявления, не существует два абсолютно одинаковых конфликта, но систематизация позволяет определить ключевые аспекты, на основании которых строится план действий по урегулированию конфликта и выбор управленческого пути разрешения конфликта.

Одним из самых актуальных подходов в урегулировании конфликтов является системно-креативный подход, который позволяет изучить всю совокупность подсистем конфликта и выработать наиболее эффективное уникальное творческое решение для определенного конфликтного взаимодействия.х является сложной системой, включающей в себя: профилактические мероприятия, анализ и учет уровня психоэмоционального климата в коллективе, обучение и развитие навыков управления конфликтами у персонала, работа при эскалации конфликта, поиск наиболее эффективного пути разрешения конфликта, завершение конфликта и дальнейший мониторинг степени завершенности конфликта.

Конфликт не всегда является причиной возникновения стрессовых ситуаций в процессе трудовой деятельности. Последствия конфликта в организации определяется работой менеджера, так как разработка и использование верной стратегии управления конфликтами в организации способна преобразовать негативную энергию конфликта в конструктивную и тем самым вывести организацию на более высокий уровень развития [3].

Ситуации, с которыми сталкивается медиатор, сложны и разнообразны. Поэтому процесс медиаторства не имеет жесткой структуры [2].

Медиатором в организациях обычно выступает управляющий и от его компетентности управления конфликтами зависит социально-психологический климат в коллективе, способность сотрудников к эффективной деятельности в рамках организации и развитие личности в целом. От выбранного подхода по разрешению конфликта зависит исход медиации.

Существует множество определений понятия медиация, на наш взгляд наиболее полное определение дано в статье О.А. Аллахвердова. Медиация — процесс переговоров с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной лишь в том, чтобы стороны разрешили свой конфликт максимально выгодно для всех сторон [1].

Медиация является наиболее универсальной и наименее насильственной формой разрешения конфликта, но её эффективность во многом определяется искусством и независимостью медиатора [5].

Системно - креативный подход представляет собой рассмотрение конфликта в каче-

стве системы, состоящей из взаимосвязанных элементов [4], а также анализ факторов, способных оказать существенное влияние на конфликтное взаимодействие, в качестве основополагающих детерминант выбора медиатором техник по разрешению конфликта.

Данный подход необходим при условии существования в организации коллектива, работающего совместно на протяжении от трёх лет и выше. Так как именно рассмотрение конфликта в качестве системы позволяет медиатору проанализировать все сопутствующие противоречия во взаимосвязи и учесть уникальную основу возникшего конфликта.

Системно - креативный подход позволяет также выявить скрытые ресурсы и дать участникам возможность обрести уверенность в собственных силах, что способствует снижению уровня напряжения и враждебности сторон.

Применение данного подхода медиатором при разрешении конфликтов позволяет не только перевести конфликт в конструктивное взаимодействие между сторонами, но также и оказывает положительное влияние на самого медиатора. Во - первых, минимизировать возможность профессионального выгорания. Во - вторых, решение проблем в собственных межличностных взаимодействиях. В - третьих, развитие креативности и включение её в различные аспекты своей жизнедеятельности.

Таким образом, можно прийти к следующим выводам:

В сфере организационной деятельности существует большая вероятность возникновения конфликтного взаимодействия. В связи с этим перед управленцами встает задача эффективного управления конфликтами в организациях.

Конфликты имеют уникальную основу проявления, не существует два абсолютно одинаковых конфликта, но систематизация позволяет определить ключевые аспекты, на основании которых строится план действий по урегулированию конфликта и выбор управленческого пути разрешения конфликта.

Одним из самых актуальных подходов в урегулировании конфликтов является системно-креативный подход, который позволяет изучить всю совокупность подсистем конфликта и выработать наиболее эффективное уникальное творческое решение для определенного конфликтного взаимодействия.

Источники и литература

- 1) Аллахвердова Медиация – новая коммуникативная практика в разрешении конфликтов // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2006. Том 9, №4. – С. 31 – 49.
- 2) Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 496 с.
- 3) Guseynov A. G., Bilalova U.M. Strategic approaches to conflict management in an organizations // Materials of the international Conference «Process Management and Scientific Developments». – 2019, Part 2 – p. 35 – 42.
- 4) Guseynov A. G., Magomedov G.M. System analysis of conflict as a social phenomenon // Canadian Journal of Science, Education and Culture. – 2014. – Part 2, №1 (5). – p. 553 – 563.
- 5) Guseynov A. G., Abdulaeva D.A., Bilalova U.M. Conflict management technologies in organizations // International Conference «Scientific research of the SCO countries: synergy and integration» – 2019, Part 2 – p. 40 – 47.