**РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ КОНСТРУКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ У СОТРУДНИКОВ СТРОИТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Южаков Алексей Сергеевич**

*Южаков Алексей Сергеевич - студент 5 курса факультета психологии*

*ФГБОУ ВО "Тульский государственный педагогический университет им. Л. Н. Толстого" город Тула*

***Аннотация:*** *в статье анализируются*  *способности сотрудников к конструктивному разрешению конфликтов на примере строительной организации, а так же предложенны рекомендации конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.* *Современные работники строительных организаций не обладают (обладают в недостаточной степени) навыками конструктивного разрешения конфликтов. Согласно гипотезе, развитие у сотрудников необходимых навыков с помощью специально разработанной программы, понизит уровень агрессии и враждебности, повысит уровень толлерантности, эмпатии и осведомленности о стратегиях поведения в конфликтных ситуациях.*

***Ключевые слова:*** *конфликт, методики, навыки, анализ.*

**DEVELOPMENT OF SKILLS OF CONSTRUCTIVE BEHAVIOR IN CONFLICT SITUATIONS, THE EMPLOYEES OF CONSTRUCTION ORGANIZATIONS**

**Yuzhakov A. S.**

Yuzhakov Alexey - 5th year student of the faculty of psychology

Of the "Tula state pedagogical University. L. N. Tolstoy's" the city of Tula

***Abstract:*** *the article analyzes the ability of employees to constructive conflict resolution on the example of a construction organization, as well as recommendations for improving the skills of constructive behavior in conflict situations. Modern workers of construction organizations do not have (have insufficient) the skills of constructive conflict resolution. According to the hypothesis, the development of employees ' necessary skills with the help of a specially designed program will reduce the level of aggression and hostility, increase the level of tolerance, empathy and awareness of strategies of behavior in conflict situations.*

***Key words:*** *conflict, methods, skills, analysis.*

***УДК* 159.9.072.3**

Смысл психолога в организации - помощи сотрудникам, различные психологические социально-психологические (в т.ч. конфликты). Причинами конфликта могут выступать различные расхождения интересов.

- человек или враждуют между собой. Это влияет на деятельности предприятия. Необходимо коллектив.

- Начальник добивается блестящих но ценой конфликтов. Возникла потерять одного нескольких ведущих специалистов.

- недопонимание между уровнями управления и руководители отделов).

- недопонимание между предприятия и рядовыми сотрудниками. [1]

Одним лучших тактических управления, предотвращающих последствия конфликтных является своевременное того, какие ожидаются от сотрудника и подразделения в делегированных полномочий и четко сформулированной и определенных правил в организации. [2]

Исследование уровня навыков конструктивного разрешения конфликтов проводилось на базее предприятия ООО "Энергетик", в исследовании приняли участие 18 человек.

Для исследования мы использовали следующие методики: **Опросник** Определение способов регулирования конфликтов" К. Томас. Методика определяет типические способы реагирования человека на конфликтные ситуации, выявляет тенденции его взаимоотношений в сложных условиях. Эта методика позволяет выяснить, насколько человек склонен к соперничеству и сотрудничеству в коллективе сотрудников, в школьном классе или студенческой группе, стремится ли он к компромиссам, избегает конфликтов или, наоборот, старается обострить их. С помощью данной методики можно также оценить степень адаптации каждого члена того или иного коллектива к совместной деятельности.

Методика "Q -сортировка". Данная методика используется для изучения представлений о себе. Преимуществом методики является то, что при работе с ней испытуемый проявляет свою индивидуальность, реальное «я», а не «соответствие — несоответствие» статистическим нормам и результатам других людей.

Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М.Снайдера. Методика предназначена для изучения уровня коммуникативного контроля: низкий, средний или высокий коммуникативный контроль. Согласно М. Снайдеру, люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо осведомлены, где и как себя вести. Управляют своими эмоциональными проявлениями. Вместе с тем они испытывают значительные трудности в спонтанности самовыражения, не любят непрогнозируемых ситуаций.

Оценка уровня общительности (В.Ф. Ряховского). Тест дает возможность определить уровень коммуникабельности человека. Содержит 16 вопросов. Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой из семи категорий относятся испытуемые.

Исследование показало, что сотрудники организации "Энергетик" в целом готовы к конструктивному разрешению конфликтов.

- 33,3% согласно методике К. Томаса, готовы идти на сотрудничество.

- 60% опрошенных демонстрируют контактность и стремление к установлению эмоциональных связей в группе.

- 38% сотрудников имеют нормальный уровень коммуникабельности (согласно методике В.Ф. Ряховского). Чуть больший уровень у других 27%.

Однако отсутствие необходимых навыков, плюс выявленные психологические особенности отдельных сотрудников мешают достичь конструктивных результатов при разрешении конфликта.

- 38,8% сотрудников предпочитают стратегию соперничества. При использовании такой тактики, как соперничество, сотрудниками двигают существующие определенные предпосылки - использование силовых методов или некоторых поведенческих форм, таких как принуждение или применение жесткого, приказного стиля общения, рассчитанного на беспрекословное подчинение одной стороны конфликта другой стороне.

- У одного из сотрудников наблюдается высочайший уровень коммуникабельности, носящий болезненный характер. На деле сотрудник регулярно является зачинщиком конфликтов. Немного меньшим уровнем выделяются еще два сотрудника. Способность этих сотрудников конструктивно разрешать конфликт обратно пропорциональна способности завязать конфликт. Способы разрешения организационных конфликтов довольно непростая процедура. При их выборе следует руководствоваться некоторыми основными правилами:

• Попытаться погасить конфликт, перевести его из эмоциональной части к деловой, в этом случае будет возможность спокойно договориться;

• Разрешить спорную ситуацию «здесь и сейчас», чтобы не усугублять ее.

Конфликт легче предупредить, чем завершить его. Наилучшим способом предотвращения конфликта является профилактика. Чем острее и длительнее протекает конфликт, тем сложнее его закончить. Основными рекомендациями по профилактике конфликта являются: умение контролировать свои негативные эмоции; относится справедливо к инициатору конфликта – за его претензиями могут стоять существенные причины; не расширять предмет спора; соблюдение психологической дистанции; предлагать позитивное решение конфликта.

***Список литературы/ References***

1. **Книга**

Шейнис М.Ю. Рабочая книга психолога организации Самара: Издательский дом «Бахрах-М», 2005. С. 224

2. **Социологическое исследование**

Решетникова К.В. Методологические основы квалификации технологий управления организационными конфликтами. 2008. № 10. С. 52 - 61.