

# Формирование эффективных моделей организационного поведения сотрудников социальных учреждений

**Поведение** — система взаимосвязанных действий, осуществляемых субъектом с целью реализации определённой функции и требующих его взаимодействия со средой.

**Эффективные модели организационного поведения** формируются у человека всю его жизнь. И этим позволяют человеку адаптироваться к новым социальным условиям, новому окружению, новым должностным требованиям и т.д.

Основные проблемы возникают — если мы не можем сформировать новую модель или формируем ее неправильно, неадекватно ситуации. Для формирования эффективных моделей поведения сотрудника в социальном учреждении, особенно моделей взаимодействия и поведения в конфликте, необходимо формировать и совершенствовать конфликтологическую компетентность и понимать специфику различных подходов к работе с конфликтом в социальной сфере.

**Конфликт** острый способ разрешения противоречий в интересах, возникающий в ходе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников конфликта друг другу.

**3 основных способа решения конфликта:** силовой, правовой и переговорный.

**Конфликтологическая компетентность** система знаний (о причинах и факторах возникновения конфликтов, условий их протекания, владения эффективными стратегиями поведения в ситуации конфликта) и навыков, определяющих успешность в предотвращении и разрешении деструктивных межличностных конфликтов на основе оценки эмоциональных проявлений (оппонента) собеседника в ситуации конфликта по вербальным невербальным компонентам общения и использованием коммуникативных приемов и техник, приемов снятия напряжения для успешного выхода из конфликтно-агрессивной ситуации, с последующим формированием установки на дальнейшее конструктивное взаимодействия.

9

компонентов

## 9 компонентов конфликтологической компетентности:

01. понимание природы противоречий и конфликтов между людьми;
02. формирование конструктивного отношения к конфликтам в организации;
03. обладание навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях;
04. умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации;
05. наличие навыков управления конфликтными явлениями;
06. умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов;
07. умение предвидеть возможные последствия конфликтов;
08. умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты;
09. наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов.

**Медиация** — это особый вид переговоров, в которых третье нейтральное лицо, обладающее определенными навыками, ведет переговоры таким образом, что стороны самостоятельно находят взаимоприемлемое решение и несут за него ответственность

**Базовые принципы:** добровольность; конфиденциальность; равноправие сторон; нейтральность медиатора.

**Принципы по умолчанию:** прозрачности процедуры, полный контроль решений сторонами, неконфронтационный характер (нацеленность на сотрудничество).