

2. Рульєв В.А. Менеджмент: навчальний посібник /В.А. Рульєв, С.О. Гуткевич. - К.: ЦУЛ, 2011. - 312 с.

3. Результати опитування: грошові заохочення – найефективніший спосіб мотивації персоналу[Електронний ресурс]: (підсумки опитування 5-12 березня) // Work.ua – 14.03.2013 – Режим доступу: <http://www.work.ua/news/site/490/>

Підходи до управління конфліктами в колективі

Попова І.А., к.е.н., доцент кафедри менеджменту і адміністрування

Національного фармацевтичного університету

ira_porova_dik@ukr.net

Єрьоміна В.Д., студентка 2 курсу спеціалізації «Менеджмент організацій»

Національного фармацевтичного університету

Tori0110v@mail.ru

Як відомо сучасне громадське життя неможливо уявити без зіткнення ідей, життєвих цілей, як окремих людей, так і малих та великих колективів. Сучасна людина постійно стикається з конфліктами, конфлікти є постійним супутником людського життя. Цілком очевидним є той факт, що колектив як соціальна організація, де здійснюються різні види діяльності, не може відмежуватися, а тим більше уникнути конфліктів. Конфлікт – це показник розвитку, фактор динамічної стабільності організації. Однак відсутність конфліктів необхідно вважати свідченням застою, стагнації. І це в свою чергу вимагає управління цим процесом, головним завданням якого повинно стати запобігання виникнення негативної взаємодії, трансформації конфлікту. Тому виходячи з вище зазначеного, проблема полягає не в просто розв'язанні конфлікту в організації, а в унеможливленні його стихійного розвитку, мінімізації його деструктивних наслідків, розробки технології конструктивного розв'язання конфліктів завдяки винятковій ролі керівника –менеджера.

Конфліктні процеси мало хто схвалює, але майже всі в них беруть участь. Міжособистісні та міжгрупові конфлікти негативно позначаються на всіх процесах життєдіяльності. Конфлікти між колегами негативно впливають як на самих конфліктуючих, так і на весь колектив. В останні роки питання вирішення конфліктів у колективах почало набувати більш широкого обговорення. Це питання досліджували як вітчизняні, так і зарубіжні вчені, серед яких Ємельяно Л.М., Петлюх В.М., Торгова Л.В., Грінєнко А.М. [1], Винославська О.В. [2], Калінкіна І.В. [3], Орбан-Лембрик Л.Е. [4], Прокопенко Г. [5], Ентоні С., Джонсон М., Синфілд Дж., Олтман Е. [6] та інші. Вони розглядали причини виникнення конфліктів у різних колективах, у тому числі й творчих, залежно від їхнього температур, характеру, стилю життя та інших причин.

В Україні конфліктологія тільки формується, її щойно почали вивчати у вищих навчальних закладах. Останніми роками українська громадськість активізувала дослідження проблем діагностики, соціології, політики та психології конфліктів, в тому числі управлінських. Методологічні основи

конфліктології зорієнтовані на вивчення конфліктів і причин, що сприяють їх виникненню, на пошук закономірностей цієї сфери суспільних явищ і процесів, на пошук шляхів вирішення конфліктів. З метою наукового аналізу конфліктологія спирається на відомі закони й категорії філософії, наприклад на відомий закон єдності й боротьби протилежностей, що є методологічною основою вивчення особистості. Конфліктологія має на сьогодні надзвичайно різноманітний масив методів та спостережень, специфічної техніки дослідження.

Конфлікти виникають з різних причин. Часто співрозмовники провокують один одного на конфлікт. Для правильного розуміння й тлумачення конфліктів важливою є типологія. Для вибору адекватного методу впливу й управління відповідним конфліктом доцільно проводити класифікацію залежно від основних ознак: способу вирішення; сфери прояву; спрямованості впливу; ступеня виразності; кількості учасників; порушених потреб.

Загалом конфлікти можна поділити на деструктивні та конструктивні. Прояви деструктивних функцій конфлікту дуже різні. Особистісний конфлікт породжує стан психологічного дискомфорту, що викликає інші негативні наслідки. На рівні групи конфлікт здатний руйнувати систему комунікацій, взаємозв'язків, послаблювати ціннісно-орієнтаційну єдність групи, знижувати ефективність її функціонування в цілому. Так само деструктивні функції конфлікту виявляють себе й у міжгрупових взаємовідносинах.

За своєю природою конфлікт є соціальним явищем. Конфліктологія має на сьогодні надзвичайно різноманітний масив методів та спостережень, специфічної техніки дослідження, завданням конфліктолога є лише їх вдале запозичення та використання. Слід зауважити, що методи, які використовуються в конфліктології, розкривають закономірності та механізми психіки індивідів, людей, їхню поведінку, їх рішення. Проте слід враховувати, що кожен науковий метод має як позитивні, так і негативні конфлікти.

Серед найпоширеніших конфліктологічних методів прогнозування та визначення проблемних ситуацій та конфліктів виокремлюють: метод спостереження, систематичний, історичний, метод конкретно-соціологічних досліджень, аналіз документів, статистичний, раціонально-інтуїтивний метод, метод «картографії конфлікту», комп'ютерний контент-аналіз та ін.

Існують різні підходи до вирішення конфлікту, які наведені нижче.

Суперництво (конкуренція, вирішення конфлікту силою) полягає в нав'язуванні іншій стороні кращого для себе рішення.

Співпраця (проблемно-дозвільний стиль), навпаки, дозволяє здійснити пошук такого рішення, яке задовольняло б обидві сторони.

Ухилення – учасник знаходиться в ситуації конфлікту, але не бере активної участі у його вирішенні.

Компроміс передбачає взаємні поступки в чомусь важливому й принципіальному для кожної зі сторін, при цьому відсутня як взаємна задоволеність, так і невдоволеність.

У теорії організацій наголошується, що суперництво – стиль, що найбільш часто застосовується; опоненти намагаються реалізувати даний спосіб досягнення мети більш ніж у 90 % конфліктів. Загалом способи управління

конфліктами поділяються на структурні та міжособистісні (психологічні). Загальноприйняті структурні методи, покликані вирішити, в основному, внутрішньоорганізаційні конфлікти: роз'яснення вимог до роботи, застосування координаційних та інтеграційних механізмів, постановка загальноорганізаційних комплексних цілей, установлення системи винагород.

В організації, менеджеру слід займатися профілактикою конфліктів – працюючи не з тими які ще не почалися, а лише з можливими конфліктами. Профілактика передбачає їх прогнозування при постійному інформаційно-аналітичному супроводі. Це вимагає моніторингу конфліктних ситуацій в організації і в організаціях подібного типу. Профілактика повинна бути спрямована на усунення умов виникнення конфліктів. Перший крок у мистецтві вирішення конфліктів – це здатність сприймати конфлікт як нерозкрити можливість і стежити за появою сигналів конфлікту. Такий підхід відноситься до переконання, що конфлікти є необхідною умовою розвитку організації і що всі нові ідеї можуть втілюватись у життя лише шляхом конфліктів.

Отже, конфлікти, як конструктивні, так і деструктивні, є невід'ємною частиною трудового процесу. Цілеспрямований вплив на конфліктну ситуацію є одним із важелів антикризового управління колективом. Ефективне управління конфліктною ситуацією може привести до попередження виникнення конфлікту або до його вирішення, тобто до усунення проблеми, що викликала конфлікт. Конфлікти є вічним супутником нашого життя. І тому навіть сама послідовна політика на підприємствах і в установах і кращі методи управління не захистять від необхідності жити в умовах конфліктів. В основі будь-якого конфлікту лежить протиріччя, яке веде зазвичай або до конструктивних, або до деструктивних наслідків.

Використана література:

1. Ємельянюк Л.М. Конфліктологія : навч. посіб. / за заг. ред. В.М. Петлюха, Л.В.Торгової. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с.
2. Винославська О.В. Психологія : навч. посіб. / О.В. Винославська. – Київ : ІНКІС, 2005 – 386 с.
3. Калінкіна І.В. Творчість як варіант сублимації конфлікту / І.В. Калінкіна // Збірник статей «Психосемантика». – 2009. – № 50. – С. 14-19.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 255 с.
5. Прокопенко Г. 100 ідей для розвитку творчого потенціала співробітників / Г.Прокопенко. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://hrliga.com/>.
6. Керівництво інноватора: як вийти на нових споживачів за рахунок спрощення та здешевлення продукту / [С. Ентоні, М. Джонсон, Дж. Синфілд, Е. Олтман]; пер. з англ. – М. : Альпіна Паблішерз: вид. Юрайт, 2011. – 346 с.