

28. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ ВСЕРЕДИНИ КОЛЕКТИВУ

Т.А. Третяк

Національний університет харчових технологій

Існування і розвиток кожного підприємства пов'язані з постійним виникненням і розв'язанням протиріч у боротьбі різних сил всередині колективу, які, як правило, можуть призводити до конфліктів. Сучасна наука управління визнає, що конфлікт є невід'ємною частиною життєдіяльності організації. Практика діяльності підприємств свідчить, що сучасним керівникам необхідні знання і навички з управління конфліктами, їх прогнозування, запобігання та вирішення. Управлінець повинен уміти запобігати виникненню конфлікту, виводити людей зі стану ворожнечі, вирішувати спори в колективі.

Конфлікти — це явища, які призводять до руйнування ресурсів замість залучення їх у конструктивний процес оптимального використання. Кращий спосіб попередити конфлікт — не допустити його.

Ресурси — це сили та їх джерела, це люди, їх духовне багатство і готовність докласти свої сили до якоїсь справи. Ресурси — це, звичайно, сировина і матеріали, капітал, земля, природа і навколишнє середовище. І ресурс особливого роду — це наш час. Керівник — це людина, яка відповідає за оптимальне використання ресурсів, їх поліпшення і примноження.

Керувати без конфліктів можливо, якщо навчитися такому управлінню, при якому у цілеспрямованому співробітництві з іншими усуваються всі проблеми.

Це складне завдання, але сьогодні управлінці мають знання та досвід, який дозволяє наблизити цю мету. Не використовувати ці можливості, проходити повз них або не приймати їх в розрахунок — значить втратити кваліфікацію керівника, керуючого.

Конфлікти можуть мати раціональну і емоційну природу. Залежно від цього виділяють управління конфліктами на підставі:

- цілеспрямованого впливу на причини та умови конфлікту;
- зміни установок і ціннісних орієнтацій суперників.

Ці види управління конфліктом реалізуються в різних способах, до основних з яких відносяться: організаційні, соціокультурні та соціально-психологічні.

Не можна забувати, що будь-який конфлікт пов'язаний з додатковими витратами. Розвиток конфліктної ситуації втягує все більшу кількість учасників, увага залучених сторін відволікається від вирішення основних завдань, створюється напружена емоційна атмосфера, ускладнюється ділова співпраця, непродуктивно витрачається робочий час.

Попередження конфлікту в організації здійснюється трьома головними дійовими суб'єктами: вищестоящим керівництвом, яке визначає загальне положення даного підрозділу в системі підприємства або установи; керівником підрозділу, який визначає загальну лінію поведінки з конфліктами і здійснює управління над ними, і трудовим колективом, здатним виконувати виховні та регулятивні функції, гуртувати людей, формувати у них почуття групової ідентичності, відносини співпраці і взаємодопомоги, бути найбільш авторитетним арбітром у випадку виникнення конфлікту.

Незважаючи на важливість всіх суб'єктів регулювання конфліктів, провідну роль у поведінці з конфліктами грає безпосередній керівник підрозділу, у якому конфлікт назріває або вже розвивається. Для ефективного запобігання та вирішення конфліктів від керівника потрібні:

- здатність до аналізу соціальної ситуації, і її конфліктологічного діагностування; знання психології людей і закономірностей їх поведінки;
- власна витримка, неупередженість та послідовність по відношенню до опонентів;
- вміння вести індивідуальні бесіди і переговори на принциповій, діловій основі;
- наявність достатньої влади й авторитету, вміння вислухати і допомогти, тоді в колективі буде менше конфліктів протиріч.

Існують і більш інноваційні методи управління конфліктом. Вони дозволяють співробітникам не тільки висловлювати своє невдоволення, але і говорити про те, де, на їхню думку, слабка ланка в організації, концентруватися не на пошуку винних, а на самостійному формуванні шляхів виходу зі складної ситуації. Проблема переформулюється в задачу, яку потрібно вирішити. Потім визначаються вигоди, одержувані кожним співробітником і організацією в цілому від вирішення даної задачі. Так формується мотивація, що забезпечує участь людей в пошуку цих рішень.

ЛІТЕРАТУРА

1. Мельник П.В. «Менеджмент» / П.В. Мельник, М.М. Філоненко, Л.П. Гацька. Ірпінь, Академія ДПС України.

2. *Васильченко В.С. «Управління трудовим потенціалом» / В.С. Васильченко, А.М. Гриненко, О.А. Грішнова, Л.П. Керб — Навч. посіб. — К.: КНЕУ, 2005. — 403 с.*

Науковий керівник: О.І. Драган, д-р екон. наук