

Значення та зміст управління конфліктами
Мазник Л.В., к.е.н., доц. кафедри менеджменту НУХТ
Мазник К.С., студент факультету біотехнології і біотехніки
Національний технічний університет України «КПІ»
Email: solieri@i.ua

Поняття «управління» має дуже широку сферу застосування: «управління системами», «управління технічними системами», «управління соціальними системами» тощо. [1]

Управління конфліктом – це цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої відноситься даний конфлікт.

Управління конфліктами можна розглядати в таких двох аспектах: внутрішньому та зовнішньому. Перший з них полягає в управлінні власною поведінкою у конфліктній взаємодії. Зовнішній аспект управління конфліктами відбиває організаційно-технологічні сторони цього процесу, у якому суб'єктом управління може виступати керівник (менеджер), лідер або посередник (медіатор). [2]

Класифікація конфліктів за способом впливу на керовану систему: ті, що мають конструктивний характер і сприяють розвитку пов'язаної з ними соціальної системи; ті, що носять деструктивний характер і сприяють руйнуванню соціальної системи. Отже, основна мета управління конфліктами буде полягати в тому, щоб запобігати деструктивним конфліктам і сприяти адекватному вирішенню конструктивних. Управління конфліктами включає такі види діяльності: прогнозування конфліктів і оцінка їх функціональної спрямованості; попередження або стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; вирішення конфлікту. [3]

Прогнозування конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, що спрямований на виявлення причин даного конфлікту. Основними джерелами прогнозування конфліктів є: вивчення об'єктивних і суб'єктивних умов та факторів взаємодії між людьми; вивчення їх індивідуально-психологічних особливостей. [3]

Попередження конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту. Основними шляхами такого попередження в організаціях можуть бути: постійна турбота про задоволення потреб і інтересів співробітників; підбір і розміщення співробітників з урахуванням їхніх індивідуально-психологічних особливостей; дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості; виховання співробітників, формування в них високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше. Таку форму попередження конфліктів називають превентивною. [3]

Стимулювання конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на провокацію, виклик конфлікту. Стимулювання виправдане стосовно конструктивних конфліктів. [3]

Етапи регулювання конфлікту:

I етап. Визнання реальності конфлікту конфліктуючими сторонами.

II етап. Легітимізація конфлікту, тобто досягнення угоди між конфліктуючими сторонами про визнання та дотримання встановлених норм і правил конфліктної взаємодії.

III етап. Інституціалізація конфлікту, тобто створення відповідних органів, робочих груп з регулювання конфліктної взаємодії. [2]

Форми вирішення конфлікту: знищення або повне підпорядкування однієї зі сторін (поступка); узгодження інтересів і позицій конфліктуючих сторін на новій основі (компроміс, консенсус); взаємне примирення конфліктуючих сторін (відхід); перехід боротьби в русло співробітництва щодо спільного подолання протиріч (співробітництво).

Способи вирішення конфлікту, в основному, базуються на способах впливу: адміністративний (звільнення, переведення на іншу роботу, рішення суду і т.п.); педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення і т.п.), наслідування, навіювання тощо. [1]

Таким чином, зміст управління конфліктами полягає у адекватному вирішенні конструктивних конфліктів із застосуванням таких видів діяльності як прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання, а регулювання, в свою чергу, здійснюється із використанням технологій вирішення конфліктних ситуацій в певних формах із застосуванням рекомендованих способів.

Список літератури

1. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: Учебник. – М.: ИНФАР-М, 2003. – 304 с.
2. Семенов А.К., Набоков В.И. Основы менеджмента: Учебник. – 5-е изд., 2008. – 556 с.
3. Лукин Ю.Ф., Конфликтология. Управление конфликтами: Академический Проект, 2007. - 800с.