

ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ – НЕОБХІДНІ ВМІННЯ ДЛЯ СУЧАСНОГО КЕРІВНИКА

Постійними супутниками життя людства є конфлікти. Де є люди, там обов'язково час від часу будуть виникати конфліктні ситуації. Кожна особистість індивідуальна, вона має своє бачення світу, власну думку, позицію та сприймає світ зі своєї точки зору, тобто є унікальною. Ці індивідуальні особливості впливають на те, як ми сприймаємо, відчуваємо, реагуємо, діємо. Громадське життя не може існувати без зіткнення різних життєвих інтересів, ідей та позицій. Це може відбуватися як між окремими людьми, так і в малих та великих групах. Там, де існує колектив людей, там постійно виникають розбіжності думок і різного роду суперечності, що нерідко переростають в конфлікти.

Увага проблематиці конфліктів, їх ролі в житті людей приділялась з давніх часів. Над цим замислювались ще древні мудреці. Навіть античні філософи, міркували над впливом конфліктів на життя людства, розглядали конфлікти як найважливішу і необхідну складову життя та розвитку. Один з них, Геракліт, вважав, що саме негативні наслідки конфліктів та війн спонукають людей прагнути миру та наполягав на тому, що війна й конфлікт є основою всіх речей.

Протягом всієї історії розвитку суспільних відносин, особливо в нові часи, конфлікти почали розглядати як головне джерело соціальних змін, як один з найважливіших типів соціальної взаємодії. Отже, конфлікти не є особливістю сучасного соціуму, вони неминучі та існують там, де є люди, тому потрібно знати, як запобігати їх негативним проявам та наслідкам, як поводити себе в процесі різних конфліктів, як вдало для всіх конфліктуючих сторін вирішувати конфлікти.

В наукових джерелах існує велика кількість визначень терміну «конфлікт». Найбільш прийнятним, на нашу думку, є визначення: « Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною, тенденцій у свідомості окремого індивіда, у міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, яке (зіткнення) супроводжується негативними емоційними переживаннями» (М.Х. Мескон).

Головною передумовою для виникнення та розгортання конфлікту в соціальній групі є створення потенціалу напруженості стосовно соціальних цінностей, інтересів, потреб, очікувань. Будь-якому конфлікту передуює спірна ситуація, що включає суперечливі позиції сторін з якогось приводу, або спірні цілі та засоби їх досягнення, чи різні інтереси, мотиви, професійно – ділові установки та спрямування. Проте, як показує досвід, не завжди й не кожна спірна ситуація веде до конфлікту. Для переходу суперечки в конфліктну

ситуацію головними складовими є: важливість ситуації для учасників конфліктної взаємодії, перешкода з боку одного з учасників досягненню цілей його опонента, перевищення рівня особистої чи групової нетерпимості до наявної перешкоди, хоча б в одній зі сторін.

Для того, щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент - це дія однієї із сторін як формальний привід для наступу на інтереси іншої сторони. Якщо протилежна сторона відповідає тим же, конфлікт із потенційного переходить в актуальний. Інцидент може виникнути випадково, незалежно від бажання учасників, внаслідок об'єктивних причин або як результат неграмотної непрофесійної дії одного із суб'єктів. Характерними рисами конфлікту є: невизначеність результату, розходження цілей і поведінки кожної зі сторін. Конфлікти можуть бути: міжгрупові, внутрішньогрупові, міжособистісні, внутрішньоособистісні, конфлікт інтересів та цільових установок.

Дослідження показало, що розвиток конфлікту, найчастіше, відбувається з поступовим розширенням складу його учасників, а іноді й предмета конфлікту; виникнення невеликої конфліктної ситуації втягує у протидію двох суб'єктів, які, в свою чергу, залучають своїх прихильників, друзів, прибічників; пошук аргументів та дій, що спростовують інтереси протилежної сторони. Цей процес безкінечний й спрямований на розростання предмета конфлікту та складу його учасників. Для завершення конфлікту необхідно домагатися припинення дій усіх сторін його учасників, незалежно від причин, з яких почався конфлікт.

Слід зазначити, що поширеною є думка, що конфлікти – це явище негативне, деструктивне, неприємне, тому їх слід боятися та по можливості уникати, адже конфлікт – це, як показує практика, в більшості випадків призупинка та розрив нормальних, усталених соціально - психологічних відносин та зниження ефективності виробничих процесів. У той же час практика свідчить, що конфлікти можуть виконувати не тільки негативні, а й позитивні функції в колективі.

Отже, серед негативних впливів можна виділити: порушення соціально - морального комфорту в організації в цілому та для більшості її членів, розвиток емоційної нестабільності, знервованості співробітників, зниження ефективності системи комунікацій та взаємовідносин між різними структурами установи та ін. Безумовно, перераховані негативні ознаки стають завадою в досягненні спільної мети, послаблюють групову єдність та авторитет, знижують працездатність і ефективність виконання завдань, підвищують плинність кадрів тощо.

А серед позитивних функцій конфлікту слід визначити: сприяння самоаналізу особистості: осмислення власних потреб, мотивів та інтересів, виділення між ними пріоритетних; усвідомлення важливості виробничих, професійно – ділових та міжособистісних стосунків між колегами, прагнення до самовдосконалення, розкриття різних поглядів на проблему й необхідності вироблення оптимального її вирішення. Завдяки цьому створюються умови для прийняття ефективного групового рішення, формування референтних груп людей, їх об'єднання за поглядами, інтересами, готовності кожного

висловлювати свою думку, генерувати нові ідеї, виробляти нові способи взаємодії між членами колективу для виконання спільних завдань.

Для того, щоб вдало «гасити» конфлікти треба враховувати основні моделі поведінки особистості в конфлікті:

- Конструктивна модель поведінки. Особистість намагається налагодити конфлікт, націлена на пошук спільного рішення, відрізняється витримкою та самовладанням, доброзичливим ставленням до опонента. Людина з такою моделлю поведінки - відкрита в спілкуванні, лаконічна та небагатослівна.

- Деструктивна модель поведінки. Особистість постійно намагається розширити, загострити конфлікт, принижує опонента, негативно оцінює його особистість, виявляє підозрілість та недовіру до опонента, порушує етику спілкування.

- Конформістська модель поведінки. Особистість вирізняється пасивністю, схильністю до поступок, непослідовна в оцінках, судженнях, поведінці, легко погоджується з точкою зору опонента, уникає гострих питань.

Управління конфліктами — одна з найважливіших і найскладніших проблем, яка включає конкретні види діяльності, зокрема: профілактику й запобігання виникненню конфлікту, діагностику та регулювання конфлікту на основі коригування поведінки його учасників, прогнозування розвитку конфліктів і оцінку їхньої функціональної спрямованості, розв'язання конфлікту. Це цілеспрямована дія на ліквідацію (мінімізацію) причин появи конфлікту, або корекцію поведінки його учасників. Будь-який керівник зацікавлений у тому, щоб конфлікт, який виник в його організації, був якнайшвидше вичерпаний, оскільки його наслідки можуть нанести моральну і матеріальну шкоду. Керівник повинен не усуватися від вирішення конфлікту, а управляти ним й ефективно використовувати різні стилі, методи і прийоми для розв'язання складних ситуацій.

Для розв'язання конфлікту першочерговим є визначення відповідей на питання:

1. Чому сторони вступають в конфлікт?

2. Чого вони хочуть домогтися?

3. Як вони намагаються це зробити? Ці питання постають перед учасниками конфлікту на різних його стадіях, і чим раніше вони дадуть відповіді на них, тим швидше можна локалізувати конфлікт і успішно з нього вийти.

Але будь-якому керівникові необхідно пам'ятати завжди, що управління конфліктом це не тільки регулювання суперечностей, що вже виникли, але й створення умов для їх профілактики й запобігання. Саме добре поставлена робота з профілактики конфліктів забезпечує скорочення їх кількості та виключення можливості виникнення деструктивних конфліктних ситуацій.

Серед основних шляхів запобігання виникненню конфліктів в колективах можна виділити: постійну турботу про задоволення потреб і запитів співробітників, урахування індивідуально психологічних особливостей при підборі та розміщенні співробітників, дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що торкаються інтересів колективу й

особистості, формування у співробітників психолого-педагогічної культури спілкування тощо.

Подолання конфліктів у колективі можливе тільки тоді, коли керівник уміє ефективно впливати на їх перебіг, а ще краще – коли здатний запобігати. Вміння розпізнати зародження конфлікту та заблокувати ті обставини, за яких конфлікт може виникнути, а також усунути причини, які провокують його розвиток є особливою цінністю ефективного керівника.

Список використаних джерел:

1. Виноградова В.Є. Профілактика та вирішення конфліктів: навчальний посібник. Київ, 2013.с.7-8
2. Карамушка Л.М. Психологія управління: навчальний посібник. Київ: Міленіум, 2003.с. 304-310
3. Карамушка Л.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія. Київ: Наук. світ, 2009. 268 с.