

КОНФЛІКТИ В АДМІНІСТРАТИВНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ І ШЛЯХИ РОЗВ'ЯЗАННЯ

Короленко Тетяна Віталіївна,

*студентка магістратур кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м.Київ, Україна,
e-mail: korollevska.tatyanka@gmail.com*

Кириченко Оксана Сергіївна,

*кандидат економічних наук, доцент кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: oksanaKS@krok.edu.ua,
ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-5244-8323>*

Конфлікт – це невід’ємна частина людського життя. Середньостатистична людина проводить більшу частину свого життя саме на роботі, взаємодіючи з колегами, керівництвом, підлеглими, партнерами по бізнесу або клієнтами. При такій взаємодії в спілкуванні виникає протилежність поглядів, думок, що в свою чергу призводить до конфліктів або суперечок між членами групи, групами в цілому [3].

Метою даної роботи є являється дослідження сутності конфлікту в адміністративному менеджменті, розгляд на практиці шляхів та моделей його врегулювання, аналіз отриманих результатів дослідження проведеного методом стандартизованого групового інтерв’ювання, дослідження організаційної та управлінської структури Криворізької загальноосвітньої школи № 68, її політики в управлінні конфліктами та розроблення напрямків та заходів управління конфліктами в адміністративному менеджменті закладу.

За аналізом більш ніж 160 дисертаційних досліджень в області конфліктології, що були проведені в період з 2010-2015 рр. були отримані результати, які показують, що після політичних, організаційні конфлікти посідають друге місце [1].

За результатами одного з досліджень національного масштабу, яке виконав Р. Кан та його колегами, встановили: «близько половини обстежених працівників організацій перебувають в умовах явного конфлікту. Причому в 88% всіх рольових конфліктів указувалося на тиск зверху, а в 57% цих випадків - джерело тиску описується безособово, як "компанія" або "керівництво"» [3].

Порівняно з інтенсивним розвитком та значними успіхами менеджменту персоналу в економіці, в освіті це питання розглядається переважно у системі управління школою. Актуальність дослідження проблем з управління педагогічним персоналом зумовлена підвищенням ролі людського фактору в управлінні освітою, концентрацією уваги керівників навчального закладу на пошук інноваційних технологій до роботи з педагогами та становленням такої окремої науки, як менеджмент педагогічного персоналу [1].

Для вибору адекватного методу впливу та управління відповідним конфліктом доцільно провести класифікацію залежно від основних ознак: способу вирішення; райони прояву; напрямок впливу; тяжкість; кількість учасників; порушені потреби, розпорядження; загрози. Також необхідно

враховувати особливості людей з різним темпераментом, щоб правильно сублимувати модель його вирішення [3].

Базисом для проведених досліджень стала Криворізька загальноосвітня школа I-III ступенів № 68.

Кожен керівник навчального закладу має свій арсенал технологій управління персоналом. І керівник Криворізької загальноосвітньої школи I-III ступенів № 68 не є винятком. Як грамотний керівник, вона завжди намагається використовувати інноваційні технології під час роботи з персоналом на благо школи. Однією з таких технологій, яку успішно застосовує керівник школи № 68, є коучинг, оскільки це справді інноваційний, незвичний тип стосунків у колективі, особливо між керівником та підлеглими. Освоєння коучингу як стилю управління дозволяє керівнику загальноосвітньої школи № 68 перейти від ситуативного реагування на прохання працівників, до цілеспрямованої та послідовної організації їх професійної діяльності[4]. Таким чином, після впровадження коучингу загальноосвітня школа № 68 отримала ряд переваг:

- висока продуктивність праці працівників,
- звільнення часу для директора у вирішення стратегічних проблем,
- вдосконалення роботи з учасниками освітнього процесу, і, як результат,

створення сприятливого іміджу навчального закладу на ринку освіти. Крім того, адміністрація закладу активно використовує філософію кайдзену [2]. Кайдзен називають найпотужнішою філософією японського менеджменту. "Кайдзен" перекладається як "вдосконалення". процесу управління персоналом, який стає можливим завдяки активній участі всіх працівників організації в тому, що вони роблять, і в тому, як вони це роблять [2].

Застосування філософії кайдзен в управлінні персоналом навчального закладу загальноосвітньої школи № 68 дозволяє виявити основоположні причини невдоволення клієнтів (учнів, батьків); сформувані системи та установки, необхідні для здійснення змін.

Адміністрація КЗШ № 68 при управлінні конфліктами керується власною моделлю, створеною з урахуванням усіх важливих аспектів та новітніх, дієвих методів в управлінні конфліктами в організації. Крім того, в КЗШ № 68 вдало реалізуються міжособистісні стилі вирішення конфліктів. Для врегулювання та конструктивного вирішення конфліктів в організації загальноосвітньої школи №68 створена також «Модель діяльності третьої сторони у вирішенні конфліктів», яка полягає у тому, що вирішення конфліктів відбувається за допомогою методу медіації. Це вирішення конфлікту завдяки так званій третій стороні - посереднику. Посередником у загальноосвітній школі № 68 є так звана "Служба порозуміння", до якої входять: психолог, соціальний педагог, заступник директора, вчитель та представник профкому. Медіатор, тобто представник цієї служби, або кілька представників можуть працювати з конфліктуєчими в двох напрямках:

1. Організація та проведення переговорного процесу.
2. Відновлення відносин між сторонами.

Незважаючи на функціонування такої моделі вирішення конфліктів в установі, не слід заперечувати роль керівника у вирішенні конфлікту.

Головні ролі керівника школи № 68 - це ролі арбітра та посередника, а додаткові ролі - ролі помічника та спостерігача.

Аналіз дослідження показав, що колектив закладу має низький рівень конфліктогеності, досить легко виходить з конфліктних ситуацій, але випадки конфліктів в колективі мають місце. Адміністрація закладу має власні моделі та методи управління конфліктами, що нівелює конфліктогенність та зменшує наслідки конфліктів, а саме: методика коучингу, філософія кайдзену, «Модель діяльності третьої сторони у вирішенні конфліктів», яка полягає у тому, що вирішення конфліктів відбувається за допомогою методу медіації. Практична цінність роботи полягає у застосуванні даних отриманих в результаті проведеного соціологічного дослідження для профілактики, запобігання та вчасного врегулювання конфлікту в адміністративному менеджменті освітніх організацій.

Список використаних джерел:

1. Балабанова Л.В., Сардак О.В. *Управління персоналом: навч. посіб.* – К.: Професіонал, 2018 - 527 с.
2. Веллінгтон П. *Стратегии кайзен для успешных продаж / Перев. с англ. под ред. А. Заболотной.* – СПб.: Питер, 2004. –272 с.
3. Калінкіна І.В. *Творчість як варіант сублимації конфлікту / І.В. Калінкіна // Збірник статей «Психосемантика».* – 2009. – № 50. – С. 14-19.
4. Котельников В. *Знакомьтесь – коучинг. [Текст] // Мир климата.* – 2007. - №40.
5. *Коучинг как элемент корпоративной культуры.* - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zhuk.net/page.php?id=408> (дата звернення: 27.12.2021).