

Магістр 1 курсу
факультету економіки і права ХНЕУ

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В КОЛЕКТИВІ

Анотація. Розглянуто необхідність управління конфліктами на основі систематизованих знань про них.

Аннотация. Рассмотрена необходимость управления конфликтами на основе систематизированных знаний о них.

Annotation. The necessity of management conflicts is considered on the basis of the systematized knowledges about them.

Ключові слова: конфлікт, управління конфліктами, знання.

Складно уявити життя без конфліктів. Вони були, є і будуть, тому ми повинні вміти з ними працювати. Уміння грамотно вирішувати конфліктні ситуації – це надзвичайно важлива навичка, яка потрібна керівникові будь-якого рівня в практичній діяльності.

Конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) – зіткнення різноспрямованих тенденцій у психіці окремої людини, у взаємовідносинах двох і більше людей або їх формальних і неформальних об'єднань, зумовлене розбіжністю у поглядах, позиціях, інтересах [1, с. 396].

Конфліктна ситуація – це ситуація, у якій учасники (опоненти) відстоюють свої неспівпадаючі з іншими цілі, інтереси і об'єкт конфлікту.

Від ефективності управління конфліктами залежить стан морально-психологічного клімату, бажання колективу спрямувати зусилля на досягнення загальноорганізаційних цілей.

Такий причинно-наслідковий зв'язок є очевидним. Саме він обумовлює актуальність виконання досліджень у зазначеному напрямі.

Метою цієї статті є обґрунтування необхідності формування системи знань як основи для усвідомленого управління конфліктами.

Вивченню проблеми конфліктів в організаціях присвячені праці вітчизняних і зарубіжних вчених, серед яких: Анцупов А. Я., Бородкін Ф. М., Козирев Г. І., Гришина Н. В., Здравомислов А. Г., Обозов М. М., Ємельянов С. М., Хасан Б. І., В. Зігерт, Л. Ланг, У. Мастенбрук, Х. Корнеліус, Ш. Фейр, Р. Фішер, У. Юрі. Однак безліч питань до цього часу залишаються невирішеними.

У даний час проблема регулювання конфліктних ситуацій дуже гостра. Найчастіше люди асоціюють конфлікт з агресією, погрозами, суперечками, ворожістю. У результаті існує думка, що конфлікт – явище завжди небажане, що його необхідно, по можливості, уникати або негайно вирішувати, як тільки він виникає. Але практика свідчить, що конфлікти часто здійснюють позитивний вплив на ситуацію [2, с. 74].

Виникнення будь-якого напруження свідчить, що у відносинах між людьми, групами людей, організаціями існує проблема (або комплекс проблем). У багатьох випадках ми не усвідомлюємо існування цих проблем і, отже, посилюємо їх.

Розглянемо ключові ідеї стосовно природи конфліктів класиків соціології і менеджменту.

Представники ранніх шкіл управління вважають, що конфлікт – це ознака неефективної діяльності організації та поганого управління.

Західними соціологами конфлікти визнаються найважливішими чинниками соціального розвитку. Англійський вчений М. Спенсер вважав, що конфлікт як "неминуче явище в історії людського суспільства є стимулом соціального розвитку" [3, с. 93].

Соціолог Р. Дарендорф в основу соціальних конфліктів поклав політичні чинники: боротьбу за владу, престиж, авторитет. Конфлікт, на його думку, – це ціна і наслідок соціальної нерівності [3, с. 93].

Марксистська концепція конфлікту виходила із вивчення суспільного протиріччя як головної руйнівної сили соціальних змін, які реалізуються у формі класової боротьби. Основу соціальних конфліктів, згідно з марксизмом, складає боротьба за власність. Науковець Сорокін П. А. бачив джерело конфліктів у придушенні базових потреб людини, без задоволення яких вона не може існувати, передусім, це потреба в їжі, одязі, житлі, творчості, свободі тощо.

Американській соціолог Л. Козер визначив конфлікт як ідеологічне явище, що відображає почуття соціальних груп чи індивідів у боротьбі за об'єктивні цілі: владу, зміну статусу, перерозподіл доходів, переоцінку цінностей. Він вважав, що кожне суспільство містить елементи напруження й потенційного соціального конфлікту, і розглядав його як найважливіший елемент соціальної взаємодії, що сприяє руйнуванню чи зміцненню соціальних зв'язків.

На погляд автора, найбільш відповідає нинішній реальності теорія конфлікту сучасного соціолога Л. Козера. Тому його ключові ідеї можна взяти за основу при розробці методології дослідження конфліктів.

Аналіз існуючих підходів до визначення видів конфліктів дозволяє запропонувати найбільш типові, характерні для умов організації:

внутрішньоособовий конфлікт;
міжособовий конфлікт;

міжгруповий конфлікт.

Управління конфліктами в колективі передбачає також розробку рекомендацій з діагностики ситуації і прийняття оптимальних рішень. На думку автора, такі рекомендації повинні базуватись на теорії К. Томаса про стилі поведінки в умовах конфлікту протиборчих сторін.

Таким чином, можна стверджувати, що конфлікти є невід'ємною частиною соціально-економічного життя. Саме це обумовлює пильну увагу вчених до дослідження їх природи і сутності. Конфлікт завжди пов'язаний із суб'єктивним усвідомленням людьми суперечності своїх інтересів як членів тих або інших соціальних груп.

Конфлікт може привести до підвищення або зниження ефективності організації. Щоб управляти конфліктом, необхідно мати систему знань у цій сфері, сформовану на основі теоретичних доробок і практичного досвіду.

Наук. керівн. Сасіна Л. О.

Література: 1. Хміль Ф. І. Основи менеджменту : підручник / Хміль Ф. І. – К. : Академвидав, 2005. – 608 с. 2. Доценко Е. Л. Психологія маніпуляції / Е. Л. Доценко. – М. : ИНФРА-М, 1997. – 341 с. 3. Гончарова С. Ю. Соціальна політика : навчальний посібник / Гончарова С. Ю., Отенко І. П. – Х. : Вид. ХДЕУ, 2003. – 200 с.