

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ ВСЕРЕДИНИ КОЛЕКТИВУ

Напевно, кожному з нас доводилось стикатися з конфліктними ситуаціями. Практика діяльності організацій свідчить, що сучасним керівникам необхідні глибокі знання та навички з управління конфліктами, їх прогнозування. Керівник як людина, що постійно працює з людьми, повинен вміти запобігати виникненню конфлікту, виводити людей із стану ворожнечі, розв'язувати суперечки. Сучасна наука управління визнає, що конфлікт є невід'ємною частиною життєдіяльності організації.

Найкращий спосіб попередити конфлікт – не допустити його. Керувати без конфліктів – чи це можливо? Якщо під конфліктом розуміти кожний критичний виступ, кожную дискусію або розбіжність у думках, то концепція управління без конфліктів була б не просто утопією, вона не витримала б ніякої критики.

Керувати без конфліктів можливо, якщо навчитися такого керування, при якому в цілеспрямованій співпраці з іншими усувається все деструктивне. Це важке завдання. Але сьогодні управлінці мають знання і досвід, що дозволяють 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. Управління персоналом в сучасній організації. В залежності від цього виділяють управління конфліктами на підставі:

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

Попередження конфлікту в організації здійснюється трьома головними діючими «особами», суб'єктами: керівництвом, що визначає загальне положення даного підрозділу в системі підприємства або установи; керівником

підрозділу, і трудовим колективом, здатним виконувати виховні та регулятивні функції, гуртувати людей, формувати в них відчуття 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 поводженні з конфліктами грає безпосередній керівник підрозділу, у якому конфлікт назріває або вже розвивається. Для ефективного запобігання та вирішення конфліктів від керівника вимагається здатність до аналізу соціальної ситуації, знання психології людей і закономірностей їх поведінки; власна витримка, неупередженість і 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 завдання, яке потрібно вирішити. Далі визначаються вигоди, одержувані кожним співробітником і організацією в цілому від вирішення даної задачі. Так формується мотивація, що забезпечує участь людей у пошуку цих рішень.

Бажаєте таких результатів? Тоді вчиться управляти конфліктами на підприємстві. Адже саме в них закладена сила, яка стимулює прогрес.