

ідеологій та зміну ролі політичних партій та громадських рухів у політичній системі.

Література

1. Манхейм К. Идеология и утопия / К. Манхейм [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.gramotey.com/?open_file=1269044490
2. Поппер К. Открытое общество и его враги. В 2-х т. / К. Поппер. – М.: Феникс, 1992. – Т.1. – 446 с.

Царик Ю.А.

*Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут»*

ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ ТА ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ

У науковій літературі, публіцистиці поняття «конфлікт» трактується неоднозначно. У буденному житті це поняття використовується для широкого кола явищ – від збройних зіткнень, протистояння різних соціальних груп до міжособистісних розбіжностей тощо.

У психологічному словнику визначення термін «конфлікт»: (від лат. *conflictus* – зіткнення) – зіткнення протилежно направлених цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.

Р.Дарендорф та Л.Козер зазначали, що конфлікт виникає там, де одна людина залежить від іншої, і що ймовірність конфліктів збільшується зі збільшенням спеціалізації організації та розподілом її на підрозділи. Також Р. Дарендорф зазначає, що в організації конфлікти можуть виникнути внаслідок недоліків в організації праці, низьким рівнем заробітної плати, низького рівня управлінської культури [2, с.78]. Вищенаведені причини виникнення конфліктів є очевидними, проте завжди в будь-якій організації існують конфлікти.

Конфлікт показує нам про те, що щось не так, тобто існують прорахунки або упущення в управлінській діяльності. Як зазначає дослідник конфліктів Ф.Василук: «Конфлікти сигналізують про об'єктивні суперечності життєвих стосунків і дають змогу вирішити їх або

ж довести до реального зіткнення, що може закінчитися згубно для особистостей» [2, с. 17].

Для розуміння сутності конфлікту і відповідно способів його вирішення керівники повинні мати обізнаність в структурних елементах конфлікту, кожен з яких має свою специфіку. Українська дослідниця конфліктів Марія Пірен до основних складових конфліктів відносить: конфліктуючі сторони, зону розбіжностей, уявлення про ситуацію, мотиви учасників конфліктів та дії сторін [2, с. 40].

Щодо класифікації конфліктів, то найчастіше їх класифікуються за такими критеріями, як тип учасників та тип відносин. Найбільш послідовною теорією конфліктів за цими критеріями є теорія Дж. Гальтунга, який виділяє «внутрішньоособистісний, міжособистісний, внутрішньонаціональний та інтернаціональний конфлікти» [3, с. 57].

Управлінські конфлікти – конфлікти, з якими мають справу керівники в процесі управлінської діяльності. Деякі дослідники, наприклад Ц. Шамлікашвілі, називають ці конфлікти організаційними. В принципі, управлінські конфлікти можна назвати організаційними, якщо останні охоплюють як внутрішнє, так і зовнішнє середовище організації.

Під управлінням передбачаємо вплив однієї людини чи групи людей на інших людей з метою впливу, який призводить до досягнення поставлених цілей при прийнятті на себе менеджерами відповідальності за результат. «Управління – спрямована координація і організація об'єкта управління. Управління є процесом, що забезпечує необхідний перебіг процесів перетворення енергії, речовини та інформації, а також підтримання працездатності і безаварійності функціонування об'єкта методом збирання та оброблення інформації про стан об'єкту і зовнішнього середовища, розроблення рішень щодо впливу на об'єкт і їх реалізацію» [1, с. 80]. Управління є всеохоплюючим поняттям, яке поширюється на всі суспільні процеси.

Конфлікт може виникнути на будь-якому із етапів управління. Етапи будемо виділяти у відповідності до основних функцій менеджменту. Анрі Файолем визначено 5 основних функцій діяльності, пов'язаної з управлінням: передбачення, організація, розпорядження, координація та контроль [3, с. 89]. Ці функції в системній цілісності і представляють собою процес управління. Вищезазначені функції управління прийнято називати загальними.

Кожен конфлікт по-своєму унікальний, неповторний за причинами виникнення, формами взаємодії двох чи більше сторін, закінченням та

наслідками. До того ж, окрема людина чи група людей знаходять свою манеру налагодження і підтримки відносин з іншими людьми, свій стиль поведінки в конфліктних ситуаціях.

Успішність розв'язання конфлікту залежить від пошуку спільних цілей та інтересів, зниження негативних емоцій опонента, об'єктивного обговорення проблеми, вибору оптимальної стратегії розв'язання конфлікту, а також організаційних, історичних, правових, психологічних, культурних чинників. Безпосереднє розв'язання конфлікту передбачає аналіз і оцінку ситуації, вибір засобу, формування плану дій, його реалізацію та оцінку ефективності. Соціологія конфлікту передбачає певні стратегії виходу із конфлікту як головну лінію поведінки опонента на його завершальному етапі. «До різновидів стратегії виходу з конфлікту належать: *суперництво...* яке полягає у нав'язуванні іншій стороні кращого для себе рішення, виправдане, якщо запропоноване рішення є конструктивним за відсутності часу для переконування опонента, в екстремальних ситуаціях, *компроміс...* яке полягає у бажанні конфліктантів завершити конфлікт частковими поступками, відмовою від окремих вимог, що висувалися раніше, готовністю визнати претензії іншої сторони»[4, с.105]. Компроміс є ефективним, якщо учасники конфлікту усвідомлюють рівність своїх прав та обов'язків, відчують загрозу позбутися всього в разі поразки. Ще однією «стратегією виходу з конфлікту є *приспосовання*»[4, с.106]. Приспосовання є вимушеною або добровільною відмовою від боротьби. До такої стратегії спонукає усвідомлення неправоти, необхідність збереження добрих стосунків з опонентом, сильна залежність від нього, незначущість проблеми, великі збитки та загроза ще більших, тиск третьої сторони.

Література

1. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. – М., Гардарики, 2003. – 495.
2. Кочеткова А.И. Психологические основы современного управления персоналом. – М.: Норма, 1999. – 250 с
3. Лукичева Л.И. Управление организацией. – М.: Омега-Л, 2004. – 360 с.
4. Ромашев О.В., Ромашева Л.О. Социология и психология управления. – М.: Норма, 2002. – 512 с.