

## ОСНОВНІ ТЕХНОЛОГІЇ КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТУ

Коленда Н.В.

*Східноєвропейський національний  
університет імені Лесі Українки, м. Луцьк*

Конфлікт-менеджмент у практичній діяльності реалізується як процес попередження та уникнення деструктивних конфліктів та стимулювання й ефективного розв'язання конструктивних конфліктів. З цією метою у системі конфлікт-менеджменту використовується ряд технологій, зокрема: інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні та організаційні.

Інформаційні технології покликані зменшити дефіцит інформації в конфліктній ситуації, вилучити з інформаційного поля неправдиву, недостовірну, неточну, викривлену інформацію. Це можна досягти шляхом проведення публічних нарад, зборів, формування корпоративних інформаційних сторінок, електронних скриньок.

Комунікативні технології повинні забезпечити формування інформаційних потоків та ефективного спілкування між безпосередніми учасниками конфлікту та їх групами підтримки. З цією метою можна організувати публічне обговорення конфліктної ситуації із залученням до обговорення її основних учасників та груп підтримки, колективний пошук вирішення конфлікту. Також можна доручити виконання спільного (проте не дуже важливого) завдання для основних учасників конфлікту.

Метою використання соціально-психологічних технологій є зниження соціальної напруги у колективі та формування сприятливого соціально-психологічного клімату, подолання негативного впливу від участі у конфліктній ситуації на кожного працівника. Це передбачає проведення індивідуальних психологічних консультацій, бесід, групових та колективних тренінгів, формування та розвиток корпоративної культури, традицій, ритуалів тощо. Крім того, доцільно вивчати соціально-психологічні характеристики працівників, при розташуванні робочих місць враховувати особливості темпераменту та характеру працівників, можливості колективної діяльності з урахуванням індивідуальних характеристик.

Організаційні технології покликані сприяти врегулюванню конфліктної ситуації організаційно-адміністративними методами. Зокрема, цього можна досягти шляхом заохочення чи покарання, змін умов взаємодії працівників шляхом реформування структури підприємства, внесення коректив до внутрішнього розпорядку роботи підприємства, штатного розпису.

Проте, вважаємо, що розглянуті технології не варто застосовувати окремо один від одного. Ефективне розв'язання конфліктної ситуації або й її уникнення можливе тільки при комплексному використанні розглянутих технологій.