

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Овчаренко О.М.

Полтавський університет економіки і торгівлі, м. Полтава

У роботі розглянуто технології управління конфліктами на підприємстві.

Управління конфліктом — це цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку чи руйнування тієї соціальної системи, до якої має стосунок даний конфлікт. Це складний процес, який включає конкретні види діяльності: профілактику й запобігання виникненню конфлікту; діагностику та регулювання конфлікту на основі коригування поведінки його учасників; прогнозування розвитку конфліктів і оцінку їх функціональної спрямованості; розв'язання конфлікту.

Основна мета управління конфліктами полягає в тому, щоб запобігати деструктивним конфліктам і сприяти адекватному розв'язанню конструктивних. Від ефективності управління конфліктом залежить стабільність діяльності підприємства на яку впливають: масштаб дисфункціональних наслідків, усунення причин суперечностей, вірогідність суперечливих зіткнень. Конфлікт може бути як акселератором розвитку підприємства так і гальмувати його.

Процес вирішення конфліктів реалізується за рахунок різних технологій. Технології являють собою систему способів, методів, підходів, численних тактичних прийомів, моделей ціленаправлених ігор. На підприємствах доцільно застосовувати такі сучасні технології управління конфліктами:

Інформаційні, які по своїй суті, є технологіями протидії щодо появи та їх розростання ще на етапі свого латентного зародження і спрямовані на прискорене виявлення зацікавлених сторін, припинення розростання конфлікту. Забезпечуються шляхом ліквідації дефіциту інформації в конфлікті; виключення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації; усунення чуток тощо. Дієвість розглянутої технології залежить від ряду факторів, серед них: бажання побачити реальні події; об'єктивне сприйняття конфлікту всіма учасниками конфлікту, а також того оточення, де він протікає.

Комунікативні: організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їхніми прихильниками; забезпечення ефективного спілкування. Вони спрямовані на створення умов, за яких змогли б нормалізуватися взаємини між людьми і групами, і в ході яких можна було б дійти згоди.

Соціально-психологічні: робота з неформальними лідерами й мікрогрупами; зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі. Організаційні: вирішення кадрових питань; використання методів заохочення й покарання; зміна умов взаємодії співробітників, тощо. Вони передбачають організаційні заходи впливу, що змогли б нормалізувати взаємини серед співробітників, або хоча б заблокувати розвиток конфлікту. У практиці застосування сучасних технологій управління конфліктами важливо враховувати передумови, форми та способи їх розв'язання.