**Тема 7 Технологія управління конфліктом**

**1 Управління конфліктами**

**2 Етапи регулювання конфлікту**

**1 Управління конфліктами**

**Управління конфліктами можна розглядати у двох аспектах:**

- внутрішньому;

- зовнішньому.

Перший з них полягає в управлінні власною поведінкою в конфліктній взаємодії. Цей аспект носить психологічний характер і знаходить своє відображення в галузі психології конфлікту. Зовнішній аспект управління конфліктами відображує організаційно-технологічні сторони цього процесу, у якому суб'єктом управління може виступати керівник (менеджер), лідер або посередник (медіатор). Саме в цьому аспекті ми розглядаємо дану проблему.

**Управління конфліктом** – це цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, якої стосується даний конфлікт. Справа в тому, що конфлікти відрізняються один від одного.

Одні з них носять конструктивний характер і сприяють розвитку пов’язаної з ними соціальної системи. Інші ж носять деструктивний характер і сприяють руйнуванню соціальної системи. Зазначимо, що питання використання деструктивних конфліктів у соціальній практиці можуть бути предметом вивчення окремої галузі конфліктології – деструктивної конфліктології.

Для нас важливий конструктивний аспект управління конфліктами. **Основна мета управління конфліктами** – запобігати деструктивним конфліктам і сприяти адекватному вирішенню конструктивних.

Управління конфліктами включає такі види діяльності:

• прогнозування конфліктів і оцінювання їхньої функціональної спрямованості;

• попередження або стимулювання конфлікту;

• регулювання конфлікту;

• вирішення конфлікту.

**Прогнозування конфлікту** – це вид діяльності суб'єкта управління, що спрямований на виявлення причин даного конфлікту.

Основними джерелами прогнозування конфліктів є:

• вивчення об'єктивних і суб'єктивних умов та факторів взаємодії між людьми;

• вивчення їхніх індивідуально-психологічних особливостей.

**Попередження конфлікту** – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту. Попередження конфліктів ґрунтується на їх прогнозуванні. У цьому випадку на основі отриманої інформації про причини небажаного конфлікту починається активна діяльність з нейтралізації дії всього комплексу його факторів. Це так звана вимушена форма попередження конфлікту. Проте конфлікти можна попереджати, здійснюючи в цілому ефективне управління соціальною системою.

Основними шляхами такого попередження конфліктів в організаціях можуть бути:

• постійна турбота про задоволення потреб і інтересів співробітників;

• підбір і розміщення співробітників з урахуванням їхніх індивідуально-психологічних особливостей;

• дотримання принципу соціальної справедливості в будьяких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;

• виховання співробітників, формування в них високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше.

Таку форму попередження конфліктів називають превентивною.

**Стимулювання конфлікту** – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на провокацію, викликання конфлікту. Стимулювання виправдане стосовно конструктивних конфліктів.

Засоби стимулювання конфліктів можуть бути різними:

• винесення проблемного питання для обговорення на зборах, нараді, семінарі і т. п.;

• критика ситуації, що склалася, на нараді;

• виступ із критичним матеріалом у засобах масової інформації і т. д.

При стимулюванні того або іншого конфлікту керівник повинен бути підготовлений до конструктивного управління ним. Це необхідна умова в управлінні конфліктами, порушення її, як правило, призводить до сумних наслідків.

**Регулювання конфлікту** – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на послаблення й обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в бік вирішення.

**2 Етапи регулювання конфлікту**

**I етап. Визнання реальності конфлікту конфліктуючими сторонами.**

**II етап. Легітимізація конфлікту**, тобто досягнення угоди між конфліктуючими сторонами про визнання та дотримання встановлених норм і правил конфліктної взаємодії.

**III етап. Інституціалізація конфлікту**, тобто створення відповідних органів, робочих груп з регулювання конфліктної взаємодії.

Крім того, у процесі регулювання конфліктів важливо враховувати деякі технології (таблиця 1).

Таблиця 1 – технологій регулювання конфліктів

|  |  |
| --- | --- |
| Назва | Основний зміст |
| Інформаційні | Ліквідація дефіциту інформації в конфлікті; вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації; усунення чуток і т. п |
| Комунікативні | Організація спілкування між суб’єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування |
| Соціально-психологічні | Робота з неформальними лідерами та мікрогрупами; зниження соціальної напруженості та зміцнення соціальнопсихологічного клімату в колективі |
| Організаційні | Вирішення кадрових питань; використання методів заохочення та покарання; зміна умов взаємодії співробітників і т. п. |

**Вирішення конфлікту** – це вид діяльності суб'єкта управління, пов'язаний із завершенням конфлікту.

**Вирішення** — це завершальний етап управління конфліктом. Вирішення конфлікту може бути повним і неповним.

Повне вирішення конфлікту досягається при усуненні причин, предмета конфлікту і конфліктних ситуацій.

Неповне вирішення конфлікту відбувається тоді, коли усуваються не всі причини або конфліктні ситуації. У такому випадку неповне вирішення конфлікту може бути етапом на шляху до його повного вирішення.

**Форми вирішення конфлікту:**

• знищення або повне підпорядкування однієї зі сторін (поступка);

• узгодження інтересів і позицій конфліктуючих сторін на новій основі (компроміс, консенсус);

• взаємне примирення конфліктуючих сторін (відхід);

• перехід боротьби в русло співробітництва щодо спільного подолання протиріч (співробітництво).

**Способи вирішення**:

• адміністративний (звільнення, переведення на іншу роботу, рішення суду і т. п.);

• педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення і т. п.)