

УДК 316.48:331.104.2

ПРОБЛЕМА КОНФЛІКТУ ПРИ ФОРМУВАННІ СПРИЯТЛИВОГО СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В ОРГАНІЗАЦІЇ

*Карлик Ю.Ю., к.е.н., доц.**Кременчуцький державний політехнічний університет імені**Михайла Остроградського**39614, Кременчук, вул. Першотравнева, 20**E-mail: manag@polytech.poltava.ua*

Рассматривается последовательность процесса возникновения и развертывания конфликта в коллективах, задачи, которые возникают перед руководителем при решении этих проблем, выяснение возможных угроз и следствий для организации. Предложены подходы и методы относительно решения проблем, которые возникают при формировании благоприятного социально-психологического климата в организациях.

Ключевые слова: Социально-психологический климат, конфликтная ситуация, конфликт, конфликт в организации, психологические методы, управленческая деятельность.

The sequence of the process of appearance and development of the conflict in the collective, tasks which the chief has during solving these problems, finding out possible threats and consequences for the organization are examined. Offered approaches and methods of solving problems which appear during forming favourable socio-psychological climate in organization.

Key words: Socio-psychological climate, conflict situation, conflict in organization, psychological methods, management activity.

Вступ. В умовах розвитку ринкової економіки людський фактор виступає провідним, вимоги до нього підвищуються, а проблеми соціально-психологічного клімату загострюються. Суперечності суспільного розвитку, як відомо, суттєво впливають на розвиток організацій. З одного боку відбувається руйнування організаційних структур, які вичерпали себе, як такі, що не відповідають вимогам сьогодення, з іншого – триває пошук та апробація форм організаційної діяльності людей, які б, перш за все, відповідали вимогам часу та забезпечували ефективне функціонування організацій, проте зміни та трансформації, як відомо, здебільшого відбуваються через конфлікти. Отже, створення сприятливого соціально-психологічного клімату на будь-якому підприємстві чи організації є не менш важливим питанням та часто для багатьох і проблемою, ніж питання підвищення обсягів реалізації і максимізації прибутку, оскільки стимулює, в свою чергу, розвиток останніх.

Аналіз попередніх досліджень. Аналіз наявної літератури свідчить про те, що сучасна наукова думка до кінця не визначилася із сутністю основних понять даної проблеми та можливими шляхами її вирішення. У межах цієї парадигми працюють такі дослідники, як Л. Козер, Р. Коллінз, К. Боулдінг, Р. Дарендорф, Б.Д. Паригін, Т.В. Дуткевич, А.А. Радугін, Г.В. Щьокін, В. Щербина та ін.[1,2] Більшість науковців схильні вважати, що існування суспільства без конфліктів неможливе, тому що конфлікт є невід'ємною частиною буття людей, джерелом змін, що відбуваються в суспільстві.

Мета роботи. Висвітлення проблеми конфліктів у формуванні сприятливого соціально-психологічного клімату в організації. Розглянути та проаналізувати причини виникнення конфліктів, їх позитивні та негативні результати, можливі наслідки для організації. Запропонувати підходи та методи з вирішення проблем, які виникають при формуванні сприятливого соціально-психологічного клімату в організаціях.

Матеріал і результати дослідження. Найбільш розповсюдженим визначенням соціально-психологічного клімату є таке, що надане відомим російським психологом Б. Д. Паригінім. Він зазначав, що дане поняття відображає характер взаємовідносин між людьми, переважаючий тип суспільного настрою в колективі, пов'язаний із задоволенням вимог життєдіяльності, стилем і рівнем управління та іншими факторами [3]. Соціально-психологічний клімат містить у собі сукупність суб'єктивних відношень членів колективу до роботи, умов праці, одне до одного, керівництва, навколишнього світу, а часто і до самого себе, що яскраво проявляється у настроях, емоціях реакції колективу на різні чинники. Відповідно його значення для підприємства важко переоцінити: він не тільки обумовлює психологічний стан здоров'я робітника, його моральний розвиток, а й виступає досить суперечливим чинником виробничої діяльності, що може як гальмувати її, так і значно стимулювати. Це завдання, перш за все, повинно лежати на плечах керівника. Головними його завданнями в цьому напрямку повинні бути:

- раціональний підбір кадрів, що передбачає не тільки кваліфікаційний, а й психологічний їх аналіз (тут підтверджується так звана теорія Р.Лінтона, за якою кожна людина відіграє чітко визначену роль, якою реалізується максимально). Завдання керівника - чітко визначити цю роль і допомогти йому в адаптуванні на новому робочому місці; налагодження безконфліктних та дружніх зв'язків як усередині керованої системи, так і між нею та керуючою. Для цього потрібно дотримуватися всіх вимог до методів застосування психологічних впливів: правил критики, компліменту, покарання, майстерності бесіди, а також самому відповідати таким критеріям, як лідерство, далекоглядність, послідовність, твердість, комунікативність, справедливість, розсудливість тощо. Важливо не відділяти себе від колективу, а бути із ним одним цілим.

Використання нестандартних, але логічних прийомів управління, що особливо в умовах розвитку українського бізнесу є доцільним. Скажімо, вищезазначений спосіб підбору працівників можна реалізувати, застосовуючи анкетування при вступі, заповнення опитувальних листів. За їх допомогою можливо визначати, який тип людини претендує на робоче місце, чи відповідає вона йому психологічно і чи буде вона сумісною із колективом. Правильно складені опитувальні листи можуть розповісти керівнику і про можливі ускладнення в його роботі, взаємовідносинах із іншими. На основі цієї інформації можна заздалегідь попередити і усунути конфлікт. Уміння усувати і проводити профілактику конфліктів та інші проблеми на позначення зіткнення (конкуренцію, суперництво, змагання, ворожість, кризи та різного роду суперечності). Для цього потрібно, перш за все, створити відповідні умови праці, дотримуватися трудового законодавства, звичайної трудової етики, крім того, важливо інформувати підлеглих про важливі питання професійної діяльності, проводити з ними роботу.

Перехідний період, в якому знаходиться наше суспільство, супроводжується загостренням протиріч як старих, так і нових. Ці протиріччя звичайної трудової етики, крім того, важливо інформувати підлеглих про важливі питання професійної діяльності, проводити з ними роботу.

У „Політологічному енциклопедичному словнику”, виданому Національною академією наук України в 1997 р., конфлікт визначається як надзвичайне загострення розбіжностей між сторонами, пов'язаних із особливостями їх становища в суспільстві, а відтак, з реальною або надуманою протилежністю їх інтересів, цілей, цінностей. Конфлікт в організації – це поняття, яке відображає тип організаційної поведінки, який базується на зіткненні та боротьбі активно взаємодіючих суб'єктів (людей, груп, підрозділів), для яких характерна відсутність взаємної згоди або не збігаються інтереси, цілі, соціальні позиції та цінності тощо. Отже, особливостями організаційних конфліктів є: можливість перенесення особистісних відносин на організаційні, а

також вплив зовнішніх чинників на соціально-психологічний клімат у трудових колективах. Це має визначаючий вплив на розвиток відносин між окремими членами груп та підрозділів, між групами, оскільки спроба ліквідації або локалізації дії кожного окремого конфлікту не сприяє розв'язанню основного кола проблем і ліквідації конфлікту в організації. Частина причин та умов виникнення конфліктів в організації також закладається за її межами, які можуть бути загальними та системними.

Причинами виникнення конфліктів в організації можуть виступати: структурна взаємозалежність; незадовільні комунікації в соціальній структурі, що призводять до різного розуміння розпоряджень і наказів адміністрації; прагнення збільшення функціональної значимості та автономії тощо.

Конфлікт є фактично неминучим і у тому випадку, коли окремі структурні одиниці намагаються нав'язати організації свої правила, норми, інтереси. Кожна з перелічених вище причин може стати поштовхом, першим кроком до конфлікту тільки за наявності визначених зовнішніх умов.

Позитивні результати, що можуть бути досягнуті в ході розв'язання конфлікту: прискорення процесу формування самоідентифікації учасників конфліктних відносин; формується і затверджується визначений набір цінностей, нерідко суперечливий і на нетривалий час, але достатній для досягнення поставлених цілей. Учасники конфлікту усвідомлюють свою спільність та прагнення до однакових результатів, внаслідок чого виникають формальні та неформальні союзи. Нерідко відбувається об'єднання однодумців усередині соціальних груп і між ними. Вирішення конфлікту дозволяє оцінити керівників за їхніми професійними та особистісними якостями в системі відносин у досягненні колективах, на всіх рівнях влади. Конфлікт відіграє роль запобіжного клапана для безпечного і навіть конструктивного погашення емоцій. У ході розв'язання виникають робочі контакти з іншими сторонами, що раніше не усвідомлювалися як значущі; стимулюється розробка систем запобігання, управління та розв'язання конфліктів.

Негативні результати конфліктів проявляються у: погрозі соціальній системі, яка забезпечує нормальне функціонування організації та її структур, перешкоді здійсненню швидких змін; погрозі інтересам сторін, втраті підтримки з боку однодумців, руйнуванні процесу формування єдності однодумців, виникненні тенденції до поглиблення і розширення конфлікту, зміні пріоритетів настільки, що виникає погроза інтересам інших сторін.

Таким чином, є дійсно неминучі конфлікти, пов'язані з процесом розвитку, і є конфлікти не обов'язкові, що породжуються, наприклад, помилками в діях керівника та помилками у формуванні організаційної структури, неадекватним розподілом повноважень і відповідальності тощо. Конфліктологи часто порівнюють конфлікт з пожежею в тому розумінні, що і те, і друге легше попередити, ніж

гасити. В обох випадках чинник часу може стати вирішальним, тому що і пожежа, і конфлікт небезпечні своїм розростанням. Учасники конфлікту завжди шукають собі підтримки, знаходять прихильників, при ескаляції конфлікту, справа заплутується, і початковий конфлікт обростає новими, що включає інтереси учасників та протиріччя між ними.

Звичайно, конфлікти, викликані помилками, є небажаними. Але й у них є позитивна функція, вони сповіщають про наявність певних проблем, указують на необхідність змін. Попередити конфлікти можна, усуваючи причини, що породжують конфліктні ситуації. Найчастіше ці причини є в недоліках організації трудової діяльності, в управлінських помилках, в існуванні несприятливого соціально-психологічного клімату в колективі. Суперечливий характер конфлікту, як соціального і соціально-психологічного явища, полягає в тому, що вирішення конфлікту – обов'язкова складова частина процесу. Однак результат конфлікту не має чіткого прогностичного абриса. Надзвичайно важливо, щоб конфліктуючі сторони були підготовлені до такої складної системи відносин. У системі управління ще важливіше спрогнозувати негативний результат конфлікту і виключити можливість непрогнозованих конфліктів, тобто ситуацій, коли керівники не знають ні характеру виникнення конфлікту, ні його можливих наслідків.

Доцільно було б застосувати систему зарубіжних країн і у вітчизняних підприємствах, де працівники проходять обов'язкові лекції з трудової етики, налагодження дружніх взаємовідносин. Ще однією заповіддю має бути індивідуальне відношення до кожного. Хотілося б зазначити, що в ринковій економіці одним із принципів трудового права є «принцип рівності працівників» до них із боку роботодавця [1]. Так, то є правильно з точки зору заборони дискримінації одних та завищення якостей інших робітників, але непотрібно також забувати, що кожний працівник є особистістю, на яку можна вплинути різними методами.

Використання соціально-психологічних методів менеджменту. Їх сутність зводиться до способів впливу на особистість та колектив з метою зміни ними своїх настанов у трудовій діяльності і творчій активності, а також на соціальні й психологічні інтереси фірм та їхній персонал. До соціальних методів належать: підвищення соціально-виробничої активності; підтримка соціальної спадкоємності; соціальне нормування; моральне стимулювання. Психологічні методи використовуються з метою гармонізації взаємовідносин працівників фірм і встановлення найбільш сприятливого психологічного клімату. Отже виконання даних завдань керівником значно покращить соціально-психологічного клімату колективу, допоможе створити сильну корпоративну культуру, яка говорить про те, що підприємство знаходиться на тому етапі, коли рутинні службові взаємини перетворюються на присмінні, близькі і цікаві. Одвічний конфлікт між керованою

та керуючими системами буде усунуто, а це значно підвищить зручність в житті колективу. А як відомо, при цьому значно підвищується продуктивність праці та ефективність використання трудових ресурсів. Так, дослідження свідчать, що термін психологічної реабілітації працівника до норми після 1хв. конфлікту становить 20 хв., тоді як через розходження поглядів на роботу - 12, а через негативне висловлювання колеги - 14.

Відповідно до цих даних, було б неправильно вважати, що тільки один керівник мусить наводити лад в колективі і на ньому лежить відповідальність за соціально-психологічний клімат. Самі працівники також повинні допомагати йому у цьому, намагатися уникати проблем в спілкуванні, розуміти один одного і підтримувати. Це попередить так звані «кліматичні незадоволення». До них відносять природні коливання емоційного стану в колективі, періодичні підйоми та спади настрою в більшості його членів, що можуть траплятися як протягом одного дня, так і впродовж більш тривалою періоду. Вони пов'язані зі змінами у характері взаємовідносин усередині групи чи у зовнішньому середовищі.

Висновки. У демократичному суспільстві всі мають працювати в межах правового поля й набувати певного рівня правової культури, інакше це призводить до конфліктних ситуацій. Задача управління конфліктом складається у тому, щоб не допустити його розростання і знизити його негативні наслідки. Керівник колективу повинен бути сам законслухняним і мати відповідний рівень правової культури залежно від профілю установи, якою керує.

Отже, створення соціально-психологічного клімату в організації є одним із самих важких процесів і не менш важливим в життєдіяльності будь-якої організації. Налагодження його лежить на плечах не тільки самого керівника (хоча йому відводиться головна роль), а й працівників, які повинні допомагати йому в цьому. Методами влаштування соціально-психологічного клімату можна виділити: психологічний підхід до підбору працівників, усунення перешкод і своєрідного відділення в спілкування керуючої та керованої систем, створення високого рівня корпоративної культури.

ЛІТЕРАТУРА

1. Конфліктологія./Під ред. М.І. Пірен. Підручник. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.
2. Буткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб.- К.: Центр навчальної літератури, 2005.
3. Психология и педагогика: Учебн. пособие/ Под ред. А. Л. Радугина -М.: Центр, 1996.

Стаття надійшла 7.02.2008.
Рекомендовано до друку д.е.н.
М.М. Хоменко