

ПСИХОЛОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ У КОЛЕКТИВІ

Колісник Л. О., Олішевська Т. С.

Ефективність діяльності будь-якої організації залежить від професійних вмінь та особистісних особливостей її працівників. Гнучкість, толерантність, асертивність, врівноваженість є важливими передумовами успішної діяльності колективу. Навпаки, високий рівень конфліктності працівників не дозволяє досягати позитивних результатів.

До стійких якостей особистості та рис характеру, що є передумовами виникнення конфлікту, зокрема, відносять знижену самокритичність, нестриманість у почуттях, схильність до агресивної поведінки. Отже, саме емоційна сторона життя людини є запорукою як її особистої успішності, так і колективу в цілому. Саме ця думка розвинена у теоріях емоційного інтелекту [3].

Відомо, що організаційні конфлікти легше попередити, аніж вирішувати, тому профілактика конфліктів має посісти чільне місце у діяльності будь-якої організації. Пропонуємо наступні кроки такої профілактики.

1. Вивірена кадрова політика. Правильний підбір і розстановка кадрів з урахуванням не лише кваліфікаційних «анкетних» показників, але і психологічних якостей персоналу істотно зменшують ймовірність прийому на роботу конфліктних особистостей і схильних втягуватися у конфлікти. За допомогою психологічної діагностики успішно і точно виявляються особи, схильні до конфліктної поведінки.

Психологічна діагностика допоможе прогнозувати можливі форми поведінки конфліктних особистостей, визначити способи ефективної взаємодії і спілкування з ними.

2. Високий авторитет керівника. Високий авторитет керівника сформований на основі його особистісно-професійних і моральних якостей, є запорукою стабільності відносин у колективі.

Авторитетними особами стають лише тоді, коли володіють явними перевагами, які дозволяють досягати значимих, насамперед соціально-позитивних, результатів. Ці переваги можуть бути інтелектуальними, вольовими, характерологічними, пов'язаними з професійними вміннями або компетентністю. Головне, щоб завдяки їм досягалися корисні результати. Тому для будь-якого керівника дуже

важливо мати свою індивідуальну програму випереджального особистісно-професійного розвитку.

3. Наявність високої організаційної культури. Гарним стабілізуючим фактором, що перешкоджає виникненню конфліктів у колективі, є наявність у ньому високої організаційної культури як системи свідомих і несвідомих уявлень, цінностей, правил, заборон, традицій, що поділяються всіма членами організації.

Колективи з високою організаційною культурою відрізняються сформованою громадською думкою, що є потужним регулятором поведінки людей. Конфліктні особистості, як правило, залежні від ставлення оточуючих, їх оцінки. Конфліктуючи, вони можуть опинитися в ізоляції, що переживають болісно, внаслідок чого іноді готові перестати конфліктувати.

4. Престиж діяльності та організації. Престиж діяльності та організації є як обмежувачем, так і регулятором поведінки: люди дорожать престижною посадою чи роботою, внаслідок чого у них підвищується почуття відповідальності, рефлексивного регулювання діяльності, що, безумовно, позначається на поведінці і спілкуванні, підвищуючи в цілому їх нормативність.

5. Сприятливий психологічний клімат. Нарешті, сприятливий психологічний клімат у колективі є фактором, що суттєво знижує рівень конфліктності персоналу. Дружелюбність, товариська взаємодопомога, переважання позитивних емоцій, простота відносин є основою для формування таких важливих соціально-психологічних феноменів, як трудовий ентузіазм.

Таким чином, всі перераховані умови в комплексі будуть сприяти попередженню виникнення конфліктних ситуацій та, як наслідок, ефективному функціонуванню організації.

1. Зызыкин В.Г. Психологическая профилактика конфликтов в коллективе. Вільний доступ - www.elitarium.ru.
2. Удальцова М.В. «Психология управления» Курс лекций. М.-Н., 2001.
3. Cooper R.K., Sawaf A. EQ inteligencia emocionalna w organizacii i zarzadzaniu. - Warszawa. - 2000. - 423 s.

Соціально-гуманітарні аспекти розвитку сучасного суспільства: матеріали Всеукраїнської наукової конференції викладачів, аспірантів, співробітників та студентів факультету

іноземної філології та соціальних комунікацій, м. Суми, 19-20 квітня 2013 р. / Відп. за вип. В.В. Опанасюк. — Суми : СумДУ, 2013. — Ч.3. — С. 127-129.