

## СОЦІАЛЬНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У ТРУДОВИХ КОЛЕКТИВАХ

НАГУМЕНЮК І.

Copyright © 2013

**Актуальність теми.** Зіткнення інтересів, позицій та думок постійно виникають у нашому суспільстві. Неминучість виникнення таких суперечностей є проявом закону єдності та боротьби протилежностей – одного з класичних законів розвитку. У наш час умови життя людей часто й швидко змінюються, іноді кардинально, а слова “стрес” і “депресія” відомі багатьом ще дитячих років. Зазвичай конфлікт у соціально-трудовій сфері сприймається як негативне явище, а саме як збій у роботі чи перешкода для реалізації стратегічних цілей. Таке негативне сприйняття цілком обґрунтоване, тому що будь-який конфлікт несе в собі заряд величезної руйнівної сили: порушується процес нормального функціонування підприємства, руйнуються стосунки між людьми, нерідко завдання розв'язання конфлікту супроводжується звільненням частини співробітників. Однак відсутність конфліктів необхідно вважати свідченням застою, стагнації [1].

Технологія організації соціальних процесів і явищ – це чітко впорядкована система засобів продуктивної практичної діяльності відповідно до мети, специфіки і навіть логіки процесу перетворення та трансформації матеріалу у певний об'єкт. Створення і використання технологій дає визначену гарантію оптимізації, раціоналізації, передбачуваності та змодельованості процесу діяльності, одержання заданих властивостей і якостей кінцевого продукту, заради якого вона у цьому випадку і застосовується. Відтак їх використання при виникненні різноманітних конфліктів у трудових колективах, на нашу думку – гарантія отримання позитивних результатів [3].

**Стан наукової розробки теми дослідження.** Як окремий напрям теорії управління та соціальної інженерії соціальні технології стали розвиватися на лише початку ХХ ст. Серед науковців, що вперше зайнялися теоретичним обґрунтуванням можливості технологізації соціальних процесів були Н.І. Карєєв, П.А. Сорокін, А.А. Богданов та ін. Пізніше свої пошукування у даному напрямку продовжили В. Афанасьєв, М. Головатий, М. Лукашевич, Г. Дмитренко, А. Зайцев, В. Іванов, М. Марков, М. Стефанов та ін. Проблематикою ж попередження та розв'язання конфліктів у трудових колективах цікавилася ціла низка як вітчизняних, так і зарубіжних вчених, серед яких Ємельяно Л.М., Петлюх В.М., Торгова Л.В., Грінченко А.М., Винославська О.В., Калінкіна І.В., Орбан-Лембрик Л.Е., Гришина Н.В., Прокопенко Г., Ентоні С., Джонсон М., Синфілд Дж., Олтман Е. та інші.

Незважаючи на достатньо широке коло питань, на які вже встигли отримати відповіді науковці, досі залишається багато аспектів, котрі ще потребують ґрунтовного вивчення та доповнення. Зокрема це стосується визначення змісту, інструментарію, форм і методів продуктивної роботи з членами трудового колективу, які потрапили у конфліктну ситуацію. Також, на нашу думку, детальної уваги заслуговує питання доповнення етапів технологічного процесу.

**Мета дослідження** – розкрити сутність та значення соціальних технологій при розв'язанні конфліктних ситуацій у трудових колективах.

**Об'єкт дослідження** – соціальні технології, а його **предмет** – конфліктні ситуації у трудових колективах.

У результаті дослідження мною отримані наступні **висновки**:

1. Соціальні технології – специфічне виробництво соціогуманітарних інновацій, цілісне продукування соціальної творчості, уможливлення і самоорганізація різних видів циклічно завершених соціальних актів діяльності та взаємодії, прогнозування і діагностики параметрів перебігу соціальних процесів, у тому числі конфліктів.

2. Конфліктом в трудовому колективі вважається відкрита форма існування суперечливих інтересів, що виникають у процесі взаємодії людей під час вирішення питань виробничого й особистого характеру, яка може мати як конструктивний так і деструктивний характер. Своєчасна фіксація наявності конфлікту і правильна оцінка ступеня його розвитку, раціоналізація поведінки учасників на будь-якому етапі конфліктної взаємодії буде сприяти підвищенню рівня конструктивності, його розв'язанню з усуненням джерела конфліктної ситуації та відновленню нормальних відносин між людьми.

3. Оскільки фахівці, які працюють з конфліктами, що виникли у трудовому колективі мають справу не зі сталими технічними об'єктами, а із людьми як окремими одиницями соціальних потреб, то не досить коректно використовувати термін “технологія” у його традиційному трактуванні, адже він – продукт ізольованого технічного мислення. Не дотримуючись усіх технологічних етапів, у такому випадку, неможливо якимось іншим шляхом отримати шуканий результат з такою ж ефективністю. На нашу думку, доцільніше використовувати поняття “квалітехнологія”, запропоноване П. Ленж'єлом. Функціонування останньої зазвичай націлене на зміну та виправлення певних умов, щоб надати процесові потрібного напрямку чи визначити його. Науковець також виокремлює головні критерії квалітехнології – передбачуваність та часову обмеженість. Перший з них має проєктивний характер і дозволяє спрогнозувати наперед не лише запланований результат, а й варіативність шляхів його досягнення, другий – вимагає дотримання певних часових обмежень, які можуть значно коливатися залежно від кожного конкретного випадку [2].

1. Ємельяно Л.М. Конфліктологія: навч. посіб. / за заг. ред. В.М. Петлюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.

2. Надвинична Т. Л. Соціальний менеджмент: перспектива технологізації // Психологія і суспільство. – 2011. – № 1. – С. 114 – 122 (фахове видання). (14 ст., 0,5 др. арк.)

3. Тюптя Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика): Навч. Посіб. – К.: ВМУРОЛ “Україна”, 2004. – 320 с.