

- постійна підготовка та вдосконалення працівників;
- орієнтація на якість;
- застосування у практиці закордонних методів управління та багато інших [3, с.38-39];
- формування висококультурного та етичного середовища.

Таким чином, дослідивши дане питання необхідно зазначити, що професійна етика управління закладами освіти – це прийоми, методи, правила, які забезпечують вдосконалення та стабільність освітньої сфери.

Перелік використаних джерел

1. Дрозд П.Г. Роль керівника в системі управління закладами шкільної освіти. Київ: Вісник НТУУ «КПІ», вип.1, 2013, с. 118-126
2. Дарманський М. М. Соціально-педагогічні основи управління освітою в регіоні. Хмельницький: Поділля, 1997, с.384
3. Мармаза О.І. Менеджмент освітньої організації. Харків: ТОВ «Щедра садиба», 2017, с.126

Ганна Жекало

к.пол.н., доцент кафедри управління
та адміністрування ІФНІМ ЗУНУ

Парасюк Іван

здобувач 1 курсу магістратури
спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки
освітньо-професійна програма «Управління закладами освіти»
Західноукраїнський національний університет

ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ПРОЦЕСІ УПРАВЛІННЯ ОСВІТНІМ ЗАКЛАДОМ

Конфлікти – це повсякденне явище, якого неможливо уникнути. Вони бувають у всіх сферах та на всіх рівнях суспільного життя. Не виключенням є сфера управління навчальним закладом. Система ефективного управління складається із формування злагодженої організаційної культури, побудови сприятливо психологічного клімату, не говорячи вже про прийняття управлінських рішень, де завжди є задоволені та незадоволені учасники. Відтак, розуміння управлінцем технологій, методів, способів та інструментів управління

конфліктами є надважливою складовою результативності його роботи.

В своїй сутності конфлікт – це водночас деструктивне та конструктивне явище. Змінюючи психологічний клімат, привносячи ряд напружень та дискомфорту у відносинах конфлікти одночасно можуть вирішувати ті приховані протиріччя та суперечності, які не дозволяють колективу ефективно працювати. Крім того саме завдяки конфлікту можна вирішити певні проблеми, які перешкоджають розвитку організації. Завдання кожного керівника розгледіти сутність конфлікту, виявити як трансформувати його із негативного в позитивне явище чи вирішити із якнайменшою кількістю втрат та якнайбільшою кількістю переваг. Саме тому важливим є не просто поняття вирішення чи врегулювання конфліктів, а їх управління, регулювання чи трансформація.

Суть процесу управління зводиться не тільки до впливу на конфлікт та контролю за ним, а охоплює також вплив на учасників конфлікту, що в перспективі веде до трансформації конфлікту та включає попередження чи запобігання конфлікту (або навпаки сприяння ескалації конфлікту), його врегулювання та розв'язання чи вирішення [1, с. 87]. Управління конфліктами можна розглядати в двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому. Перший з них полягає в управлінні власною поведінкою в конфліктній взаємодії. Зовнішній аспект управління конфліктами відбиває організаційно-технологічні сторони цього процесу, в якому суб'єктом управління може виступати управлінець, лідер або посередник (медіатор).

Технологія в управлінні конфліктами – це сукупність методів, процесів, операцій і прийомів, а також комплекс організаційних заходів, спрямованих на отримання бажаного кінцевого результату. Залежно від того, наскільки ефективною буде технологія управління, наслідки конфлікту стануть функціональними або дисфункціональними.

Технологія управління конфліктами може включати в себе наступні напрямки: чітке формулювання вимог, прав, обов'язків, правил виконання роботи; використання координуючих механізмів, сприйняття інституційно-організаційної структури; встановлення

загальних цілей, формування загальних цінностей; впровадження системи заохочень щодо регулювання конфлікту.

У реальній практиці з управління конфліктами важливо враховувати передумови, форми і способи їх вирішення. Також важливо розуміти сутність самого конфлікту. Під сутністю ми розуміємо ряд показників, зокрема, причини конфлікту, тип конфлікту, функціональність конфлікту, стадія розвитку конфлікту. Також для ефективного управління конфліктом необхідно чітко виокремити об'єктивно-суб'єктивну складову його розвитку, розуміти учасників протиріччя.

Передумови вирішення конфлікту переважно виступають :

- достатня зрілість конфлікту;
- потреба суб'єктів конфлікту в його вирішенні;
- наявність необхідних засобів і ресурсів для вирішення конфлікту.

Якщо розглядати форми управління конфліктами, то вони можуть виражатися в:

- поступках, тобто повному чи частковому підпорядкуванню однієї зі сторін;
- компромісі чи консенсусі, тобто узгодженні інтересів і позицій конфліктуючих сторін на новій основі;
- взаємному примиренню конфліктуючих сторін;
- співробітництві, тобто взаємодії з метою пошуку спільного та підходящого для всіх сторін рішення.

Способи вирішення конфліктів в контексті управління навчальним закладом можуть також набувати кілька форм, зокрема:

- адміністративні (звільнення, переведення на іншу роботу, рішення суду і т.д.);
- педагогічні (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення тощо.);
- психологічні (маніпулювання, тиск, психологічний вплив).

Процес регулювання конфлікту здійснюється за допомогою різноманітних технологій: інформаційної, комунікативної, соціально-психологічного впливу, організаційних прийомів. Ліквідація дефіциту інформації зі спірних питань, виключення з інформаційного поля різного роду перекручених відомостей про позиції та інтереси сторін,

усунення чуток про поведінку суб'єктів – ці та інші дії по інформаційному забезпеченні управління суспільною ситуацією надають ефективний вплив на зниження рівня конфліктних взаємовідносин. Не меншу роль відіграє комунікативний метод регулювання конфліктів, адже розвиток спілкування формує подібні або загальні установки, цінності, оцінки, соціальні переживання, нейтралізує вплив емоцій. Водночас, розумне застосування організаційних методів впливу на групи і окремих людей сприяють блокуванню конфліктної ситуації і розвитку відносин співробітництва.

Варто наголосити, що регулювання чи управління конфлікту – це ще не його вирішення, а скоріше вплив на наслідки, до яких може призвести той чи інший конфлікт. Кожний конфлікт чи протиріччя відрізняється від іншого. Однакових конфліктів за сутнісними характеристиками не існує, так само, як і не існує універсального способу вирішення конфлікту. Однак, ефективне вирішення конфлікту можливе при наявності деяких необхідних умов, до яких можемо віднести наявність організаційно-правового механізму вирішення конфліктів; досить високий рівень демократичної культури в організації; розвиток соціальної активності в організації; наявність досвіду конструктивного вирішення конфліктів; розвиток комунікативних зв'язків; наявність різного роду ресурсів (матеріальних, інтелектуальних, людських) для здійснення ефективного управління. Важливим у цьому напрямку виступає поняття «інституціоналізації конфлікту», тобто формування в процесі управління інституційно-правових рамок та меж, що сприяють ефективному вирішенню конфлікту [2].

Варто додати, що в процесі управління навчальним закладом керівнику для зниження конфліктності в організації необхідно:

1. Об'єктивно оцінювати працю своїх підлеглих.
2. Виявляти турботу, по відношенню до них.
3. Не зловживати офіційною владою.
4. Ефективно використовувати метод переконання.
5. Удосконалювати стиль своєї організації.

Емоційне благополуччя в колективі визначається також стилем керівництва, цілісністю команди та сприйняттям кожного як незамінної частини великої команди.

Перелік використаних джерел

1. Zhekalov G. The study of basic theoretical approaches to the investigation of conflict transformation. *Newsletter of Precarpathian University. Political science / Vasyl Stefanyk Precarpathian National University*. – Ivano-Frankivsk: Play, Issue 11. 2017. P. 85-90.
2. Yasmi, Y. Institutionalization of conflict capability in the management of natural resources: theoretical perspectives and empirical experience in Indonesia. PhD Thesis Wageningen University, Wageningen, the Netherlands. 2007. URL: <https://edepot.wur.nl/27279> (дата звернення: 6.05.2021).

Зоряна Коротюк

завідувач навчально-методичного центру психологічної служби і соціальної роботи Тернопільського обласного комунального інституту післядипломної педагогічної освіти

ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА УПРАВЛІНСЬКИХ КАДРІВ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ОСВІТИ

Сучасний поступ вітчизняної освіти ґрунтується на засадах ефективного управління та психологічної компетентності керівників закладів освіти. В нинішніх умовах ефективність управлінської діяльності управлінця закладом освіти багато в чому визначає долю всієї системи освіти, що переживає період змін. Однією з важливих умов забезпечення ефективного функціонування освітнього закладу є оптимізація управління.

Нові вимоги до управлінця сьогодні спрямовуються у площини наставницької, тренерської та стратегічної діяльності керівників. Важливим підходом до управління є гуманістичний. Специфіка та особливості зазначеного підходу полягають у формуванні знань, вмінь, навичок, цінностей і норм побудови стосунків, співпраці, вивчення індивідуально-психологічних особливостей кожного члена