

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАК ОДИН ИЗ МЕХАНИЗМОВ УСТРАНЕНИЯ ДИСФУНКЦИОНАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

Е.В. Буяр, 4 курс

Научный руководитель – В.Н. Гладунский, к. пед. н., доцент

Львовский институт банковского дела Университет банковского дела Национального банка Украины

Постановка проблемы. В литературе по менеджменту широко описаны методы экономического, административного, социального и психологического воздействий. Сегодня, в условиях повышения уровня зрелости коллективов совершенствуются, изменяются, появляются новые подходы и методы работы с персоналом. Актуальными становятся методы, основанные на убеждениях, положительных примерах, которые согласуются с представлениями тех, на кого эти методы направлены.

Цель. Исследовать социально-психологические методы, которые раскрыты в современной литературе, обосновать целесообразность выделения психолого-педагогических методов менеджмента как отдельную группу.

Обоснование полученных результатов. Психологические методы ориентируют менеджера на то, что нужно учитывать, а педагогические, скорее ориентируют на то, как действовать и какими методами можно достичь наибольшего эффекта. Поэтому, по нашему мнению, выделение отдельной группы психолого-педагогических методов менеджмента является вполне целесообразным. Психологические методы предусматривают изучение психологических явлений в процессе деятельности, а педагогические - изучение результатов обучения, воспитанность, культуру поведения, общения. Поэтому часто педагогические и психологические методы объединяют [1].

Исходя из утверждений, что менеджмент является искусством [2, 3, 4], можно сделать вывод, что и субъект управления, а именно - менеджер, должен обладать искусством общения с людьми, уметь принимать взвешенные, логически и экономически обоснованные управленческие решения, приводя свою организацию к успеху и максимально приближая ее к цели. А это уже эмоционально-социальные и педагогические стороны деятельности менеджера.

Одним из весомых аргументов в пользу психолого-педагогических методов менеджмента являются действия менеджера по снижению уровня дисфункциональных конфликтов. Ведь такие конфликты могут негативно повлиять на систему коммуникаций в коллективе, снизить производительность труда и в общем ухудшить психологический климат в организации.

Как утверждают исследователи, большинство межличностных конфликтов, а именно 60% приходится на «вертикальные» конфликты, т.е. конфликты, возникающие между руководителем и подчиненным. А 96% из них связаны с их совместной деятельностью [1].

Практика показывает, что последствия конфликтов выходят преимущественно за рамки их непосредственных участников, и негативно влияют не только на «потерпевшего» подчиненного, но и на его окружение.

Установленную зависимость между конфликтом и потерей рабочего времени в течение рабочего дня, когда возник этот конфликт, можно выразить формулой [1]:

$$T = 0,7(a - b) + \begin{cases} 0, & k = 0; \\ 0,15 \sum_{i=1}^k (a - c_i), & k \geq 1, \end{cases}$$

где T - суммарное время потерянное в течении рабочего дня;

a - продолжительность рабочего дня (количество часов);

b - количество часов от начала рабочего дня до конфликта между руководителем и подчиненным;

c_i - количество часов от начала рабочего дня до общения «потерпевшего» подчиненного с i-м коллегой;

k - количество коллег, с которыми общался «потерпевший» подчиненный.

В результате исследования производственных конфликтов установлено, что по вине руководства вследствие его ошибочных конфликтных (конфликтогенных) решений возникает 52% конфликтных ситуаций по причине несовместимости 33%; из-за неправильного подбора кадров

15%. Полученные данные показывают, что организационно-управленческие факторы могут выступать причиной 67% конфликтов в трудовых коллективах.

Поэтому для решения конфликтных ситуаций рекомендуется использовать 8 инструментов управления конфликтами. Большинство из этих инструментов являются психологическими и педагогическими методами, а именно: целостное видение, системное мышление, присутствие, исследования, осознанное общение, построение мостов, диалог, инновации [4].

Выводы. Среди методов менеджмента целесообразно рассматривать психолого-педагогические методы как отдельную группу. Под психолого-педагогическими методами менеджмента подразумеваются способы влияния на коллектив, группу или отдельную личность, базирующихся на использовании научных достижений социальной и общей психологии и педагогики. Поэтому задача менеджера состоит в том, чтобы использовать методы управления, которые бы учитывали специфику психолого-эмоционального характера работников, а именно их конфликтность и стрессоустойчивость. Опираясь на эти методы можно эффективно влиять как на отдельных работников, так и на коллектив в целом с целью координации их деятельности в организации, и тем самым повышать эффективность управления персоналом.

Список использованных источников

1. Гладунський В.Н. Системний підхід до розроблення і прийняття управлінського рішення (логіко-педагогічні аспекти): монографія / В.Н. Гладунський – К.: УБС НБУ, 2011. – 207 с.
2. Кузьмін О.Є. Основи менеджменту: Підручник. / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник – К.: 2003. – 416 с.
3. Мескон М.Х. Основы менеджмента: Пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М.: Дело, 1997. – 704 с.
4. Шегда А.В. Менеджмент: Навч. посібник / А.В. Шегда. – К.: Знання, 2002. – 583 с.
5. Герзон М. Лидерство через конфликт: Как лидеры-посредники превращают разногласия в возможности / Марк Герзон: пер. с англ. [Павла Мирнова]; Стокгольмская школа экономики. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2008. – 344 с.