

УДК 389.14:006.354

Ігор Сидорко

ORCID ID 0000-0003-2628-0517

аудитор з метрології, Державне підприємство
«Львівський науково-виробничий центр стандартизації,
метрології та сертифікації» (ДП «Львівстандартметрологія»),
вул. Князя Романа, 38, 79005 м. Львів, Україна
sydorko-i@ukr.net

РОЛЬ КЕРІВНИКА В УПРАВЛІННІ КОНФЛІКТАМИ У КОЛЕКТИВІ

У даній статті розглянуто сутність і значення конфлікту в колективі. Досліджено роль керівника у вирішенні конфліктів всередині колективу. Запропоновано практичні рекомендації щодо попередження конфлікту, його профілактики та послаблення. Проаналізовано позитивні та негативні функції конфліктів. Визначено психологічні умови та прийоми попередження конфліктів в т.ч в колективі. Зроблено пропозиції щодо вибору оптимальних методик управління конфліктними ситуаціями в колективі в сучасних умовах діяльності. Визначено важливість ролі конфліктів в житті окремої людини, сім'ї, колективу, держави, суспільства і людства в цілому.

Ключові слова: ефективність; інцидент; керівник; керівництво; колектив; конфліктна ситуація; конфліктні ситуації; лідер; об'єктивні, управлінські, психологічні і особистісні причини конфліктів; персонал; позитивні та негативні функції конфліктів; сторони конфлікту; суб'єктивні причини; успіх.

Вступ. У кожної людини в житті є свої цілі, пов'язані з різними сферами життєдіяльності. Кожен прагне досягти чогось свого або пробує щось робити по-своєму. Але часто люди, які пов'язані узами спільної ділової активності, стикаються в своїх інтересах, і тоді відбувається конфлікт, який дезорганізує людей, переводить їх у стан, коли ними починають керувати емоції, а не розум.

Теорія та практика вирішення конфліктів – необхідна складова психологічної й соціальної культури у професійній діяльності, у суспільному житті, в особистісних стосунках, необхідна складова професійно-важливих знань та умінь психолога. Сучасним управлінцям і спеціалістам різного профілю необхідні знання в галузі конфліктології управління та профілактики конфліктів, тому важливо в наш час вивчати основи конфліктології. Проблеми конфліктології, конфліктних ситуацій завжди цікавили науковців, політиків, практиків, народ. Науки будь-якого профілю (філософія, історія, культура, політологія, світові релігії) оперують поняттями конфлікту через поняття добра і зла, порядку і хаосу. Наприклад, історики прагнуть виявити причини розвитку й занепаду держав, глибоких криз і тривалого розквіту в житті окремих народів, адже всі ці процеси відбуваються проблемно, конфліктно.

Мета статті. Спогади про конфлікти, як правило, викликають неприємні асоціації: загрози, ворожість, нерозуміння, спроби, деколи безнадійні, довести свою правоту, образи. В результаті склалася думка, що конфлікт – завжди явище негативне, небажане для кожного з нас, а особливо для керівників

і менеджерів, оскільки їм доводиться стикатися з конфліктами частіше за інших (Витоки ділових конфліктів та їх роль в процесі управління [Електронний ресурс]).

Рідко який керівник може бути застрахований від появи конфліктних ситуацій в своєму колективі. Напружені робочі відносини можуть виникнути між співробітниками, іноді вони виливаються в протистояння угруповань, нерідкі також випадки непорозумінь і розбіжностей між підлеглими і адміністрацією. Напевно кожному з нас доводилося зіштовхуватися з конфліктними ситуаціями. Конфлікти проявляються в діяльності всіх соціальних інститутів, соціальних груп, у взаєминах між людьми й відіграють ключову роль у житті окремої людини, родини, колективу, держави, суспільства й людину в цілому. Протиріччя існують завжди і на всіх рівнях – в середині особистості, у міжособистісному спілкуванні, у виробничих відносинах в організації, між організаціями тощо. В улагоджуванні конфліктів, управлінні поведінкою персоналу в конфліктних ситуаціях винятковою, вирішальною вважається роль керівника (Роль менеджера в процесі управління конфліктами [Електронний ресурс]). Це зумовлено тим, що керівник будь-якого рангу й рівня є особою, яка з погляду свого службового становища зацікавлена як у підтриманні конфліктів функціонально-позитивної спрямованості, що йдуть на користь загальній справі, так і в запобіганні, найшвидшому подоланні деструктивних конфліктів, що завдають своїми негативними наслідками шкоди спільній роботі. У цьому і полягає актуальність даної теми.

Управління конфліктами у колективі: роль керівника. Керівник у силу соціального рангу, своїх обов'язків, прав і повноважень стосовно інших людей та персоналу є виразником лояльності (коректності, доброзичливості). У першу чергу від нього залежить створення у великому чи малому колективі атмосфери, що сприяє свободі й повазі до особистості, проявові ініціативи, справедливій винагороді за роботу, запобіганню негативним наслідкам будь-яких конфліктів, особливо тих, що виникають на ґрунті невдоволення умовами праці й спілкування (Сергієнко Т., 2012).

Основним джерелом конфліктних відносин, що виникають в колективі, є невідповідність переконань і поведінки індивіда моральним принципам і очікуванням інших його членів. Вчинки людини, суперечать переконанням, цінностям, нормам, правилам поведінки і традицій колективу часто призводять до конфліктів. Чим більше згуртований колектив, тим гостріше і інтенсивніше розвивається протистояння при таких конфліктах.

Мистецтво управління полягає в тому, щоб і в конфліктній ситуації не випустити з уваги основні орієнтири; діяти з розумом, обачно, але завжди послідовно і наполегливо. Конфлікт потрібно вирішувати спільно, за неодмінної участі протиборчих сторін, активної мобілізації та координації їх власних можливостей. Саме тому в заповідях керівника, який опинився в ролі посередника, цілком доречні такі прості правила:

- сприймати конфлікти як природний прояв людського спілкування, нормальний спосіб соціальної взаємодії і відносин людей, зайнятих спільною діяльністю;
- вміти аналізувати конфліктні ситуації, визначати справжні причини конфліктів, що виникають, цілі та особливості поведінки сторін, які конфліктують між собою;
- володіти механізмом управління конфліктами, набором відповідних прийомів і процедур, навичками конструктивного впливу на персонал в конфліктних умовах; направляти конфлікти по можливості в функціонально-позитивне русло і зводити до мінімуму їх негативні наслідки;
- всебічно оцінювати підсумковий результат конфлікту, його значимість і вплив на окремих осіб, групи працівників, колектив в цілому.

Історія знає чимало прикладів мирного вирішення великих конфліктів на виробництві шляхом знаходження вірних шляхів вдосконалення роботи з персоналом. Д. Рокфеллер з властивою йому прямолинійністю стверджував: «Уміння спілкуватися з людьми – це товар, який можна купити так само, як ми купуємо цукор або каву. Я заплачу за таке вміння більше, ніж за що-небудь інше на світі» (Кибанов А. Є., Ворожейкін І. Є., Захаров В. Г., 2005).

Варто зазначити, що термін «конфлікт» походить від латинського слова «conflictus», що

в точному перекладі означає «зіткнення», а в довільному – «протиція», «протиборство». Сьогодні виділяють різні визначення конфлікту, але всі вони підкреслюють наявність протиріччя, яке приймає форму розбіжностей, якщо мова йде про взаємодію людей. Конфлікти можуть бути прихованими або явними, але в основі їх лежить відсутність згоди. Тому визначимо конфлікт як відсутність згоди між двома або більше сторонами – особами або групами. Відсутність згоди обумовлена наявністю різноманітних думок, поглядів, ідей, інтересів, точок зору і т.д. Однак вона, як уже зазначалося, не завжди виражається у формі явного зіткнення, конфлікту. Це відбувається тільки тоді, коли існуючі суперечності, розбіжності порушують нормальну взаємодію людей, перешкоджають досягненню поставлених цілей. У цьому випадку люди просто змушені якимось чином подолати розбіжності, і вступають у відкриту конфліктну взаємодію. У процесі конфліктної взаємодії його учасники отримують можливість висловлювати різні думки, виявляти більше альтернатив при ухваленні рішення, і саме в цьому полягає важливий позитивний сенс конфлікту.

Першоджерелом конфлікту, або умовою його виникнення, вважається конфліктна ситуація – тобто, ситуація, в якій одна зі складових змінює свої кількісні чи якісні значення, що призводить до загострення відносин між конфліктуючими сторонами. Отже, конфлікт не виявляється доти, поки існуюча ситуація або влаштовує усі задіяні зацікавлені сторони, або ж ці сторони ще не в змозі вплинути на розвиток ситуації, оскільки не володіють для цього достатнім потенціалом.

З іншого боку, конфлікт не можна доводити до критичної межі, тому що суперечності, які виходять за межі здорового глузду не сприяють розвитку, а призводять до погіршення стосунків в колективі, загострення проблем та порушення гармонії в організації. Скрізь повинна бути золота середина і завдання керівника полягає в тому, щоб побачити цю межу і вчасно зупинити протиріччя. А для цього треба володіти певними здібностями, які дадуть можливість вчасно зреагувати на проблему відповідним чином.

Також, варто розрізняти поняття учасника та суб'єкта конфлікту. Учасником конфлікту може бути будь-яка людина, організація або група осіб, які беруть участь в конфлікті, але не розуміють цілей конфліктного протиріччя. Учасником може бути стороння особа, яка випадково опинилася в зоні конфлікту і не переслідує в ньому свого інтересу. Суб'єктом ж конфлікту є окрема людина або група, яка здатна створювати конфліктну ситуацію, тобто відносно самостійно впливати на хід конфлікту у відповідності зі своїми інтересами, впливати на поведінку і стан інших, викликати ті чи інші зміни в суспільних відносинах (Управління людськими ресурсами: філософські принципи, 2006).

Будь-який конфлікт виникає не миттєво, причини його накопичуються і зростають іноді протягом досить довгого часу. Розвиток особистості неможливий без подолання внутрішніх протиріч, вирішення психологічних конфліктів. Стратегія вирішення конфлікту залежить від суб'єктивного визначення ситуації. Конфлікт може сприйматися як підстава для вирішення протиріччя і в цьому випадку ведеться пошук конструктивної поведінки, спрямованої на вирішення конфлікту. Якщо ж конфлікт сприймається і оцінюється як загроза, тоді людина веде пошук зняття емоційної напруженості, що виникає при конфлікті по типу психологічного захисту.

Професійна поведінка керівника вимагає від нього певних специфічних знань і навичок, які в багатьох випадках дозволяють запобігти виникненню конфлікту або стресовій ситуації у взаєминах з підлеглими співробітниками.

Етика ділових відносин передбачає, що керівник володіє таким інструментарієм. До основних інструментів, які дозволяють керівнику швидко та ефективно вирішувати конфлікти, які виникають в колективі, можна віднести:

- по-перше, знання способів профілактики, попередження та усунення конфліктів, а також володіння навичками практичного використання зазначених способів на практиці.

- по-друге, вміння правильно вести ділову бесіду. Виконання керівником головних вимог при проведенні бесіди зі співробітниками – створення доброзичливої, довірчої обстановки, вміння коректно і зацікавлено вислухати співрозмовника, здатність сприймати невербальну інформацію під час бесіди – це прямий шлях до його участі у виявленні, запобіганні та вирішенні конфліктів або стресових ситуацій.

- по-третє, володіння навичками проведення критичного розбору діяльності підлеглих співробітників. Невиконання ним правил критики, які вироблені багаторічним досвідом спілкування людей, є поширеною помилкою, що призводить до загострення відносин в колективі, створення конфліктної або стресової ситуації. Критикувати співробітників – об'єктивна необхідність в роботі будь-якого керівника. Але при цьому він повинен показувати особистий приклад коректного, конструктивного ставлення до ситуації, не допускати ущемлення особистого статусу і почуття власної гідності критикованого співробітника. Виходячи з цього, керівнику не слід: критикувати кого-небудь в присутності третіх осіб, починати розмову безпосередньо з критики, піддавати розбору особисті якості, а не дії співробітника.

- по-четверте, вміння керівника поєднувати ділову активність з повноцінним відпочинком, шукати задоволення в роботі, разом з підлеглими радіти успіхам і засмучуватися невдачам, знімати психофізіологічне перенапруження, переривати

позитивними емоціями ланцюг стресових станів, влаштовувати психологічні паузи при гострих конфліктах. Забезпечення хорошого відпочинку співробітників, включаючи раціональне використання вільного часу, підтримання їх здоров'я, тобто стану повного фізичного, духовного і соціального благополуччя – ось предмет першочергової турботи керівника. Це піднімає діловий настрій людей, збільшує їх енергію, підвищує життєвий тонус і, в кінцевому рахунку, допомагає долати конфлікти і стреси.

Управління конфліктом як сфера управлінської діяльності складається з наступних стадій:

- 1) сприйняття конфлікту і первинна оцінка ситуації;
- 2) дослідження конфлікту і пошук його причин;
- 3) пошук шляхів вирішення конфлікту;
- 4) здійснення організаційних заходів.

Керівник в силу свого службового становища зацікавлений в підтримці конфліктів функціонально-позитивної спрямованості, і в попередженні та швидкому подоланні деструктивних конфліктів, що завдають своїми негативними наслідками шкоди спільній роботі. Керівник наділений повноваженнями, має владу і має можливість впливати на своїх підлеглих, на їх поведінку в конкретному конфлікті. Керівник в умовах конфлікту може виявитися в двох положеннях: суб'єкта (прямий учасник конфлікту) або посередника – арбітра (примиритель конфлікуючих сторін).

Як суб'єкт конфлікту керівник опиняється в ролі одного з опонентів, який відстоює свою точку зору, певні інтереси і займану позицію в стосунках з підлеглими йому людьми або партнерами по діловим зв'язкам з інших підрозділів (організацій). Діяльність керівника як посередника включає аналізування ситуації та наступне врегулювання конфлікту. Аналізування конфліктної ситуації полягає в отриманні інформації про конфлікт, збиранні даних про нього; аналізі отриманої інформації, перевірки її достовірності, оцінки конфліктної ситуації (Скібітська Л. І., Скібітський А. М., 2007). Процес врегулювання включає вибір способу врегулювання конфлікту і типу медіаторства, реалізацію обраного способу, уточнення інформації та прийнятих рішень, зняття після конфліктної напруги у відносинах опонентів, аналіз досвіду врегулювання конфлікту тощо.

Керівник отримує інформацію про конфлікт з різних каналів. Якщо отримана інформація вказує на небезпечний розвиток конфлікту, то керівник припиняє протиставлення опонентів чи обмежує їх взаємодію (Шеллінг Т., 2007).

Збір даних про конфлікт відбувається в процесі виконання відповідних аналітичних дій. Це інформація про суперечності, які є основою конфлікту, про його причини, позиції учасників, що відстоюються, про цілі, які при цьому переслідуються, а також про їхні стосунки.

До позитивних функцій конфліктів (Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І., 2007) варто зарахувати дієво-впливові заходи на особистісно-суспільні відносини:

- конфлікт не дає системі відносин, що склалися, закріпити, він штовхає її до змін і розвитку, відкриває шлях до інновацій, здатних удосконалити суспільні відносини;
- відіграє інформаційно-пізнавальну роль, у процесі конфлікту учасники краще пізнають один одного;
- конфлікт сприяє структуруванню соціальних груп, групуванню однодумців;
- конфлікт знижує – синдром покірності, стимулює активність людей;
- конфлікт стимулює розвиток особистості, виховує у людей почуття відповідальності, допомагає їм усвідомлювати свою значущість;
- у процесі виникнення критичних ситуацій виявляються непомітні до того чесноти та недоліки людей за їхніми моральними якостями (принциповість, професіоналізм, стійкість, лідерство);
- розв'язання конфлікту знімає напруження;
- конфлікт виконує також діагностичну функцію тощо.

До негативних функцій конфліктів належать:

- погіршення мікроклімату в колективі, зниження продуктивності праці, відволікання частини людей для вирішення конфлікту (створення для них дискомфорту, витрати на невідпрацьовані за виробничим планом години);
- неадекватне сприйняття та непорозуміння один з одним конфліктних сторін;
- послаблення співробітництва між конфліктними сторонами у процесі конфлікту й після нього;
- конфронтаційні прояви в стосунках, які спрямовані більше на перемогу, ніж на розв'язання проблеми для обох сторін;
- моральні та матеріальні витрати на вирішення конфлікту тощо.

Таким чином, конфлікти відіграють важливу роль в житті окремої людини, сім'ї, колективу, держави, суспільства і людства в цілому. Для того, щоб правильно поводити себе в конфліктах, особистість повинна знати закономірності їх виникнення, розвитку та вирішення.

Головний засіб у вирішенні конфліктів – це дії керівника. Керівник повинен втручатися в конфлікт, не залишатися осторонь. При цьому він чітко повинен знати і розмежовувати свої юридичні та моральні права.

Для вирішення конфлікту керівник повинен вміти:

- 1) об'єктивно оцінити ситуацію, що склалася, і якщо він дійсно існує, визнати наявність конфлікту. Визнання наявності конфлікту одразу знімає багато негативних моментів – недовірливість, недоумки між працівниками, закулісні дії, наблизить його до вирішення;

- 2) відрізнити привід конфлікту від його предмета – безпосередньої причини, яка часто об'єктивно або суб'єктивно маскується;

- 3) визначити вид конфлікту, його стадію, виявити предмет конфлікту, мету та цілі основних учасників конфлікту;

- 4) встановити, якою мірою предмет розбіжностей стосується організації виробництва, праці та управління, а також особливостей ділових і особистісних відносин конфліктуючих сторін;

- 5) з'ясувати суб'єктивні мотиви вступу людей у конфлікт.

Для цього потрібно добре знати своїх підлеглих, їх життя, погляди, інтереси, що дозволить передбачити результат конфлікту, вибрати найбільш ефективні способи впливу на конфлікт.

Керівник може впливати на розвиток конфлікту, по-перше, шляхом проведення переговорів з опонентами (для досягнення компромісу). По-друге, керівник має можливість змінити предмет конфлікту, а, значить, і ставлення до нього.

Якщо мова йде про групових опонентів, то в результаті зміни організаційної структури управління один з опонентів може влитися в структуру іншого або, навпаки, виділитися зі складу даного колективу.

Зі збільшенням чисельності підлеглих для керівника настає поріг управління, при якому колектив виходить з-під контролю, що призводить до хаотичного або пасивного управління. З'являється невдоволення керівником, формуються неформальні лідери, утворюються угруповання – виникає конфліктна ситуація. В даному випадку ліквідація конфліктної ситуації полягає в зміні функціональної структури управління з утворенням підрозділів меншої чисельності.

Висновки. Негативна установка, що сформувалася, може зберігатися певний час, і людина буде мимоволі відчувати антипатію до свого колишнього опонента, мимоволі висловлювати про нього негативні думки, і навіть діяти на шкоду йому. Аналіз отриманого досвіду дозволяє керівникові осмислити свої дії в конфлікті, оптимізувати алгоритм діяльності з урегулювання конфліктів серед підлеглих.

Усвідомлення причин конфлікту, твереза критична їх оцінка, як правило, дають можливість виробити певні заходи з попередження подібних конфліктних ситуацій і вирішення тих, які вже виникли. Шкідлива не тільки недооцінка, але й переоцінка існуючого протистояння. У цьому випадку робляться зусилля набагато більші, ніж це дійсно необхідно. Переоцінка конкретного конфлікту або перестраховка щодо можливості конфліктного інциденту може призвести до виявлення конфлікту там, де його насправді немає (Климентьева О. С., 2016).

Отже, роль керівника є дуже важливою, так як саме від нього залежить мир і злагода в колективі, його розвиток, успішність та ефективність

діяльності організації. Тому головне завдання керівників будь-якого рівня повинно полягати в тому, щоб зосереджуватися на підвищенні власної майстерності, вихованні в собі відповідних

якостей, набутті досвіду успішного ведення управлінської діяльності, що є запорукою високої ефективності виробництва та конкурентоспроможності підприємства.

Література

1. Витоки ділових конфліктів та їх роль в процесі управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://referat.repetitor.ua/>
2. Кибанов А. Є. Вирішення конфліктів: підручник / А. Є. Кибанов, І. Є. Ворожейкін, В. Г. Захаров // За ред. А. Є. Кибанова, 2-е видання. – ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
3. Климентьева О. С. Причины возникновения конфликтов у профессиональной деятельности правоохранителей / О. С. Климентьева // Педагогика і психологія. – Харків, 2016. – Вип. 52. – 318 с.
4. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К.: МАУП, 2007. – 435 с.
5. Роль менеджера в процесі управління конфліктами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://buklib.net/component/option,com_jbook/task/view/Itemid,36/catid,136/id,4195/
6. Сергієнко Т. Конфлікт в колективі і роль лідера в своєму рішенні / Т. Сергієнко // Гуманітарний бюлетень. – 2012. – С. 16-20.
7. Скібітська Л. І. Управління: навч. пос. / Л. І. Скібітська, А. М. Скібітський // Центр навчальної літератури, 2007. – 416 с.
8. Управління людськими ресурсами: філософські принципи / Під ред. проф. В. Н. Воронкового. – «Професіонал», 2006. – 576 с.
9. Шеллінг Т. Стратегія конфлікту / Т. Шеллінг. – Москва: YRYSEN, 2007. – 366 с.

References

1. Vytoky dilovykh konfliktiv ta yikh rol' v protsesi upravlinnya [Origins of business conflicts and their role in governance]. Available at: <http://referat.repetitor.ua/> (ukr).
2. Kybanov A. Ye., Vorozheykin I. Ye., Zakharov V. H. (2005). Vyrishennya konfliktiv [Resolving Conflicts]. A. Ye. Kybanov (Ed.). YNFRA-M, 302 (ukr).
3. Klyment'eva O. S. (2016). Prychyny vynyknennya konfliktiv u profesiyniy diyal'nosti pravookhorontsiv [The causes of conflict in the law enforcement profession]. Pedagogika i psykholohiya, Kharkiv, 52, 318 (ukr).
4. Lozhkin H. V., Pov'yakel' N. I. (2007). Psykholohiya konfliktu: teoriya i suchasna praktyka [Psychology of conflict: the theory and practice of modern]. K.: MAUP, 435 (ukr).
5. Rol' menedzhera v protsesi upravlinnya konfliktamy [The role of the manager in the management of conflicts]. Available at: http://buklib.net/component/option,com_jbook/task/view/Itemid,36/catid,136/id,4195/ (ukr).
6. Serhiyenko T. (2012). Konflikt v kolektyvi i rol' lidera v svoeyu rishenni [Conflict in the team and a leadership role in your decision]. Humanitarnyy byuleten', 16-20 (ukr).
7. Skibits'ka L. I., Skibit-s'kyu A. M. (2007). Upravlinnya [Management]. Tsentr navchal'noyi literatury, 416 (ukr).
8. Upravlinnya lyudskymy resursamy: filosofski priyntsy [Human Resource Management: philosophical principles] (2006). V. N. Voronkovuy (Ed.). «Profesional», 576 (ukr).
9. Shellin T. (2007). Stratehiya konfliktu [Strategy of conflict]. Moskva: YRYSEN, 366 (ukr).

РОЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ В УПРАВЛЕНИИ КОНФЛИКТАМИ В КОЛЛЕКТИВЕ

Сидорко Игорь, аудитор с метрологии, Государственное предприятие «Львовский научно-производственный центр стандартизации, метрологии и сертификации» (ГП «Львовстандартметрология»), ул. Князя Романа, 38, 79005 г. Львов, Украина, sydorko-i@ukr.net

В данной статье рассмотрены сущность и значение конфликта в коллективе. Исследована роль руководителя в решении конфликтов внутри коллектива. Предложены практические рекомендации по предупреждению конфликта, его профилактики и ослабления. Проанализированы положительные и отрицательные функции конфликтов. Определены психологические условия и приемы предупреждения конфликтов в т.ч в коллективе. Сделаны предложения по выбору оптимальных методов управления конфликтными ситуациями в коллективе в современных условиях деятельности. Определены важность роли конфликтов в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, государства, общества и человечества в целом.

Ключевые слова: инцидент; коллектив; конфликтная ситуация; конфликтные ситуации; лидер; эффективные, управленческие, психологические и личностные причины конфликтов; персонал; положительные и негативные функции конфликтов; руководитель; руководство; стороны конфликта; субъективные причины; успех; эффективность.

ROLE OF LEADER IN THE MANAGEMENT OF CONFLICTS IN THE TEAM

Sydorko Igor, auditor of metrology, State Enterprise «Lviv Scientific Production Center of standardization, Metrology and Certification» (SE «Lvivstandartmetrolohiya»),
38 Kniazia Romana Str., 79005 Lviv, Ukraine, sydorko-i@ukr.net

This article examines the nature and significance of the conflict in the team. The role of leader in conflict resolution within the team. Practical recommendations for the prevention of conflict, its prevention and relaxation. Analyzed the positive and negative features conflictive. Identified psychological conditions and techniques including conflict prevention in a group.

Make suggestions on choosing the best methods of conflict management in collective activity in modern conditions. Defined the role of conflict in the life of the individual, family, group, state, society and humanity in general.

The role of leader is very important, as it depends on him peace and harmony in the team, its development, progress and effectiveness of the organization. Therefore the main task of managers at any level should lie to focus on improving their own skills, raising a suitable quality, gaining experience successful conduct of management, which is a guarantee of high production efficiency and competitiveness.

Key words: *conflict situation; conflict; efficiency; incident; leader; leadership; parties conflict; positive and negative functions of conflict; staff; subjective reasons, objective, management, personal and psychological causes of conflict; success; team leader.*

Стаття надійшла до редакції 17.02.2017

Прийнято до друку 23.03.2017