ВСТУП

Динамічність зовнішнього середовища, складність організаційних та комунікаційних структур, зростання рівня конкуренції, невизначеність на багатьох ринках діяльності, збільшення частоти криз та рівня негативних кризових наслідків, боротьба між країнами за ринки та ресурси, активне політичне протистояння, особливо у країнах, що розвиваються, зумовлюють виникнення нових конфліктів та зростання їх кількості, а також рівнів. Усі перелічені чинники конфліктотворення – поза межами впливу та активної дії на них підприємств, а тому потребують постійного моніторингу та адекватного пристосування з боку організацій. Не менш важливою є суб'єктивна складова появи конфліктів – відсутність бажання у сторін конфлікту ідентифікувати взаємні виграші від співпраці, можливість не допустити конфлікти за мінімальних втрат, впевненість у правильності своїх цілей, принципів та переконань, асиметричність та моноцентричність корпоративної культури, індиферентність керівників до перебігу конфліктних ситуацій, що призводить до незворотності негативних наслідків та значних втрат від дії конфліктів.

Тому завдання керівників машинобудівних підприємств – активно ідентифікувати можливі конфліктні ситуації, іноді провокувати їх виникнення з метою вирішення управлінських проблем, впливати на їх перебіг та намагатись отримати функціональні результати. Над проблемами конфліктології працюють науковці різних галузей знань, зокрема вчені-економісти, серед яких Ю. С. Борцов, Л. М. Герасіна, А. М. Гриненко, Л. М. Ємельяненко, Ю. Г. Запрудський, А. Т. Ішмуратов, Л. Козер, О. Є. Кузьмін, О. В. Мороз, О. Г. Мельник, Н. П. Осіпова, М. І. Панов, В. М. Петюх, В. И. Сафьянов, Л. В. Торгова, М. Фоллета, М. В. Цюрупа. Незважаючи на численні наукові дослідження, пов'язані з проблемою управління конфліктами, практично відсутні наукові пошуки щодо оцінювання та врегулювання, а також запобігання управлінським конфліктам, які домінують та є причиновими у діяльності

машинобудівних підприємств, немає розробок щодо кількісного оцінювання щільності причиново-наслідкового зв'язку між різними видами управлінських конфліктів, науковці не виокремлюють таке поняття, як "управлінський конфлікт", не розроблено чітких механізмів пов'язаності причин, конфліктів та їхніх наслідків у діяльності машинобудівних підприємств.

Вищезазначене зумовлює необхідність системного та комплексного дослідження питання оцінювання управлінських конфліктів та запобігання їм у діяльності машинобудівних підприємств з метою підвищення результативності роботи систем менеджменту.

У монографії сформовано метод кількісного оцінювання міжособистісних управлінських конфліктів, які домінують серед інших видів управлінських конфліктів у діяльності машинобудівних підприємств, із використанням поєднувального аналізування з отриманням інтегрального показника, який дає змогу ідентифікувати одночасно як структуру управлінського конфлікту, так і його рівень за вибраною системою пріоритетів, що підвищує вірогідність отриманих результатів.

Автори удосконалили категоріальний апарат, а саме: поняття "управлінський конфлікт", "бар'єри участі у конфлікті", "бар'єри виходу з конфлікту", "мультиплікатор конфлікту", "ініціатор конфлікту", "очевидець конфлікту", класифікацію управлінських конфліктів та виокремили особливості управлінських конфліктів у діяльності машинобудівних підприємств, які, на відміну від відомих, дають змогу підвищити адекватність розроблених методів запобігання управлінським конфліктам та розв'язання їх.

Розвинено модель Річардсона для оцінювання швидкості зміни та динаміки управлінських конфліктів у діяльності машинобудівних підприємств, а також точки спокою ("мертвої точки") управлінського конфлікту з урахуванням обмежень виникнення конфліктів у практичній діяльності, а саме – бар'єрів входу та виходу із конфліктних ситуацій (необхідна кількість ресурсів для ведення конфлікту, окупність виграшу від нього, дозволи, патенти, ліцезії, доступ до необхідних ресурсів, каналів збуту, технологій,

соціально-культурні тощо), яка, на відміну від відомих, дає змогу прогнозувати можливі витрати для ведення конфлікту, динаміку конфлікту, визначення рівноважних точок його перебігу тощо.

Запропоновано метод ідентифікування управлінських конфліктів, який складається із таких етапів: визначення періодичності проведення ідентифікування управлінських конфліктів; використання методів збору інформації для індентифікування конфліктів; оцінювання працівника та присвоєння статусу за рівнем участі у конфліктній ситуації (маркування рівня конфліктності); встановлення причин ймовірності виникнення конфліктів; формування мапи управлінських конфліктів підприємства. На відміну від інших, цей метод дає змогу підвищити інформативність та обґрунтованість отриманих результатів, оптимізувати частоту проведення ідентифікування, відповідно до її економічної доцільності, чітко виокремити основні причини конфліктотворення.

Сформовано модель життєвого циклу управлінського конфлікту з виокремленням явних та прихованих ознак кожного із етапів життєвого циклу, основних внутрішніх елементів конфлікту та зовнішніх чинників його розвитку, що дає змогу, на відміну від відомих, чіткіше детермінувати дії учасників конфлікту на кожному етапі, вплив конфлікту на основні показники діяльності колективу чи підприємства загалом, напрями розвитку конфлікту та їхні особливості (вертикальний та горизонтальний розвиток), моделі ескалації конфлікту, форми взаємодії між його сторонами, основні наслідки, особливості утворення нових видів конфліктів на стадіях життєвого циклу.

Розроблено способи запобігання управлінським конфліктам та вирішення їх залежно від трьох основних позицій опонентів управлінського конфлікту: активної, дипломатичної та нейтральної (конструктивної); врахування кожної із позицій дасть змогу не тільки ефективніше вибрати заходи послаблення конфліктів, але й чітко виявити природу конфліктів та цілі опонентів.

Сформовано стратегії розв’язання управлінських конфліктів із урахуванням двох важливих ознак – напрям упровадження управлінських змін на підприємстві та необхідність залучення

зовнішніх експертів до вирішення конфліктів, що дало змогу виокремити такі стратегічні альтернативи: стратегія структурних змін, стратегія психоемоційного впливу, стратегія структурного перерозподілу, стратегія психоемоційного перерозподілу. Для вибору остаточної стратегії управління конфліктами запропоновано використовувати метод сценарного аналізування, який, на відміну від відомих, дає змогу вибрати оптимальну стратегію відносно поставлених на підприємстві цілей та управлінських завдань.