**Тема 5. Прийняття управлінського рішення – важлива складова попередження і розв'язання конфліктів.**

1. Поняття управлінського рішення.
2. Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.

На думку Н.Л. Коломінського, формування високого рівня психологічної готовності до виконання соціально-професійної ролі менеджера як управлінця-професіонала є метою психологічної підготовки керівників освітніх організацій у системі підвищення кваліфікації .

Психологічна готовність керівників освіти до управління являє собою особистісне утворення, яке за своєю структурою є комплексом мотивів, знань, умінь і навичок, особистісних якостей, які забезпечують успішну взаємодію керівника з учасниками управлінського процесу та ефективність управління в цілому. Відповідно, структура психологічної готовності менеджерів включає функціонально пов’язані компоненти: мотиваційний, когнітивний, особистісний, операційний.

Формування такої готовності являє собою процес поступового розвитку фахівця як особистості та як професіонала, який здійснюється в процесі його психологічної підготовки в період післядипломної педагогічної освіти, практичної діяльності та самовдосконалення.

Суттєвою складовою психологічної готовності менеджерів до управління є здатність використовувати конструктивний потенціал конфліктів під час управлінської взаємодії, що в умовах професійного конфліктогенного середовища стає дедалі важливішим. Це передбачає наявність психологічної готовності менеджерів освіти до взаємодії в умовах конфлікту.

Так, заслуговує на увагу праця О.Є. Єфимової, у якій обґрунтовано систему особистісно-розвивальних педагогічних засобів (компоненти, критерії, етапи), що орієнтовані на формування конфліктної компетентності майбутнього менеджера. Саму конфліктну компетентність автор розглядає як специфічний компонент професійно-педагогічної компетентності, як «…інтегративну характеристику професійної готовності педагога до продуктивного врегулювання конфліктних ситуацій».

Є.В. Юрківським було визначено особливості психологічних детермінант менеджерської конфліктогенності, які містять сукупність домінуючих чинників, що віддзеркалюють психологічні характеристики всіх суб’єктів педагогічної взаємодії. Серед провідних індивідуальнопсихологічних детермінант менеджерської конфліктогенності вчений виділяє насамперед такі: високий рівень динамізму нервових процесів, емоційної збудливості; підвищений ступінь егоїзму при зниженій особистій відповідальності; низький рівень толерантності, дружелюбності та емпатії до інших людей; підвищений рівень рольового суперництва у вчительському колективі; низький рівень професійно-вольової регуляції при високій спонтанній агресивності; підвищений ступінь професійно-емоційного стресу і переживань за особисті невдачі у професійно-педагогічній роботі.

Таким чином, аналіз літератури свідчить про те, що у працях зарубіжних і вітчизняних учених досліджувались окремі психолого-педагогічні аспекти психологічної готовності керівника до врегулювання конфліктних ситуацій, які можна об’єднати за такими напрямами: 1) вивчення знань, умінь й навичок, необхідних для ефективного врегулювання конфліктних процесів в умовах організації.

Структурними компонентами психологічної готовності менеджерів до взаємодії в умовах конфлікту є:

1) система конфліктологічних знань, яка забезпечує розпізнавання складної ситуації професійно-управлінської взаємодії як конфліктної;

2) система конфліктологічних умінь і навичок, яка забезпечує вибір оптимальної поведінкової стратегії в умовах «реального» або «потенційного» конфлікту;

3) система конфліктологічних якостей, що забезпечує адекватність поведінки в умовах конфлікту.

Таким чином, психологічно готовий до взаємодії в умовах конфлікту керівник – це професіонал, який чітко усвідомлює, що його управлінська діяльність пов’язана з реальним конфліктом, який готовий не лише знаходитися в епіцентрі такого конфлікту, а й скеровувати його, тобто здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту.