

УДК 316.455

Белева О. О.¹, Балухтіна О. М.²

¹ студ. гр. СНз-213м НУ «Запорізька політехніка»

² канд. іст. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Конфлікти, а точніше невміння ефективно управляти ними та своєчасно їх вирішувати є основною причиною непродуктивної роботи та соціальної

напруги в колективі. Відсутність згоди між двома або більше сторонами, де кожна зі сторін робить все можливе, щоб була прийнята її точка зору і заважає іншій робити те саме і є конфліктом. Іншими словами, це соціально-психологічна взаємодія окремих людей чи цілих груп у вигляді протиставлення або протиріч, сутність яких визначається протилежними інтересами та поглядами, погрозами та безглуздою поведінкою.

Проблемами конфліктології займаються науковці різних галузей знань – економісти, психологи, соціологи, історики, тощо, серед яких: Т.О. Башук, Л.І. Березовська, Ю.В. Біляк, І.В. Ващенко, В. Войлісовська, О. Гарматюк, О. Б. Зінчина, Н.К. Назаров, Л.О. Позднякова, А.В. Слободянюк, Т.Г. Сухорукова, І.О. Тисячук, Є.Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський, Т.А. Яновська, М.В. Цюрупа. Вони розробили методи виявлення, класифікації та аналізу конфліктів, визначили їх джерела, методи запобігання та зниження негативного впливу.

Основна маса людей уникають конфліктів і, до певної міри, бояться їх. Це зумовлено тим, що конфлікти мають негативні наслідки - псують відносини між людьми, завдають шкоди справі, перешкоджають життю, призводять до напруги та неузгодженості дій. Однак, за останніми науковими дослідженнями, навіть у компаніях з ефективним управлінням, деякі конфлікти можуть бути не лише можливими, а й корисними. Добре спрямований та контрольований конфлікт відіграє важливу роль у формуванні сучасних команд.

Для забезпечення більш результативного виконання професійних обов'язків членами організації керівники повинні вміло управляти конфліктами. Іноді корисно спровокувати конструктивний конфлікт, щоб розібратися з обставинами та зрозуміти реальний стан справ у певній групі, а також посилити взаємодію між членами колективу. Конфлікт, якщо його успішно вирішити, може сприяти зниженню психологічного напруження у групі та зняттю стресу в її учасників. Він задовольняє не лише первинні, але й вторинні потреби особистості, сприяючи її самореалізації та самоствердженню. Однак, якщо відсутні ефективні методи управління конфліктом, можуть виникнути негативні наслідки, які перешкоджатимуть досягненню цілей організації.

Зниження ефективності в діяльності організації напряму залежить від дуже високої конфліктності колективу або, навпаки, від повної його безконфліктності, що означає байдужість та інертність до всього, відсутність нових ідей та ініціатив. Тобто, для організації однаково шкідливі як стан безконфліктності, так і руйнівні конфлікти. Конфлікти на підприємстві або в організації можуть набувати різних форм, але задача менеджерів полягає у своєчасному його виявленні, аналізі, розумінні його суті та вмілому

управлінні. Вважається, що кращою роботою спеціаліста є не усунення конфлікту, а саме управління ним і ефективне використання.

Розуміння і знаходження джерела конфлікту і є першим кроком в управлінні цим конфліктом. Основною необхідністю для менеджера є визначити причини виникнення конфлікту, після чого мінімізувати кількість його учасників. Доведено, що чим менше осіб беруть участь в конфлікті, тим менше зусиль необхідно для його вирішення. Некерований конфлікт в організації може привести до протиборства, коли структурні підрозділи чи окремі члени колективу перестають співпрацювати один з одним, що шкодить виконанню єдиної мети організації.

Певна провокуюча ситуація завжди лежить в основі будь-якого конфлікту. Вона включає або протилежні позиції сторін, або протилежність цілей чи засобів їх досягнення, або розбіжність інтересів та бажань. Активатором початку розвитку будь-якого конфлікту є інцидент, коли одна зі сторін починає діяти попри інтереси іншої. Інцидент - це певна подія чи дія, що різко вразила інтереси однієї зі сторін і, як наслідок, призвела до активної її протидії. Навіть психічний стан однієї зі сторін може стати причиною інциденту. Отже, процес конфлікту можна навести у вигляді простої схеми: провокуюча ситуація – інцидент – конфлікт. Вибір методів та стратегій управління конфліктами залежить від джерела та причин їх виникнення, розвитку ситуації та психологічного стану учасників.

Отже, управління конфліктами є першочерговим у забезпеченні ефективності та гармонійності функціонування організації. Виявлення, аналіз та розв'язання конфліктних ситуацій дозволяють знижувати негативні наслідки та досягати поставлених цілей. Шляхом застосування різних методів та стратегій управління конфліктами, організація може підвищувати свою ефективність, залучати та мотивувати персонал, а також сприяти покращенню робочого клімату й командної роботи. Важливо не нехтувати розробкою ефективних стратегій управління конфліктами для впровадження їх в організаційну практику.