

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ В ОРГАНІЗАЦІЇ

¹ Вінницький національний технічний університет

Анотація

Охарактеризовано суть, причини та способи управління конфліктом в організації, розглянуто проблеми адаптації студентської молоді

Ключові слова: Конфлікт, конфліктна ситуація, організація, колектив, причини конфлікту, проблеми адаптації студентської молоді

Abstract

The essence, causes and ways of managing conflict in the organization are described.

Keywords: Conflict, conflict situation, organization, team.

Вступ

Проблема вивчення та аналізу конфліктних ситуацій в організаціях широко досліджується в сучасній літературі, проте залишається актуальною з огляду впливу таких ситуацій як на результати діяльності персоналу, так і на моральнопсихологічний клімат в колективі. Конфлікти завдають великої шкоди ефективній взаємодії у групах, стають причиною втрат виробничих ресурсів та часу. Поряд з тим своєчасно виявлені та вирішені конфліктні ситуації можуть стати засобом вирішення актуальних завдань. Конфлікти пов'язані з дією людського фактора в організації, тому важливе значення для сучасних керівників має оволодіння технікою управління ними на противагу необхідності вирішення конфліктних проблем з їх наслідками. Появу конфліктних ситуацій та їх подолання вивчали такі дослідники, як Н.Грішина, О.Донченко, В.Воронкова, А.Ішмуратов, М.Пірен, Т.Титаренко, Н.Чепелева.

Мета дослідження: з'ясувати суть та причини виникнення конфліктів в організації, дослідити можливі підходи до управління конфліктними ситуаціями в колективі.

Основна частина

Конфлікт (від лат. *conflictus*) у буквальному розумінні слова означає “зіткнення”. Конфлікти супроводжують людство протягом усього історичного шляху, впродовж усього життя людини (конфлікти з природою, між родами та племенами, між бідними та багатими, між різними політичними силами, державами, у виробничих колективах, сім'ї) [1].

Аналіз діяльності будь-якої організації показує, що конфлікт – важлива форма взаємодії між людьми, це засіб вирішення різних бізнесових проблем і самоствердження особистості в колективі. Доказом цього є проведені соціологами дослідження, результати яких показали, що близько 70–80% свого робочого часу представники керівних посад перебувають під впливом прихованих і явних суперечностей, ігнорування яких може привести до конфліктів, а сама участь у конфліктних ситуаціях займає до 20% робочого дня рядового співробітника [2].

Певною мірою причинами виникнення конфліктів є відмінності працівників організації за віком, освітою, стажем роботи, професійним та життєвим досвідом, розходження в їх функціях та обов'язках, цілях та завданнях, а також різноманітність особистих якостей, цінностей, установок, інтересів, поглядів на проблеми, що виникають у процесі роботи. В результаті всіх цих відмінностей зростає ймовірність виникнення конфліктних ситуацій і конфліктів [3].

Наявність подібних проблем є невід'ємною частиною діяльності будь-якої організації. Під конфліктною ситуацією потрібно розуміти збіг умов конфлікту. Це така напружена ситуація, яка може "перерости" у відкритий конфлікт.

Для наявності конфлікту потрібні три умови:

1. Конфліктна ситуація.

2. Учасники конфлікту – суб'єкти, чий інтерес зачіпає конфліктна ситуація.

3. Привід для конфлікту, тобто така зовнішня обставина, що виступає —спусковим механізмом, який породжує розвиток подій [4].

Як правило, кожен керівник намагається будь-яким чином уникнути конфліктних ситуацій в колективі. І це зрозуміло, оскільки в свідомості працівників конфлікт призводить до погіршення взаємостосунків, втрати взаєморозуміння та довіри, зниження працездатності і т.д.

Способи подолання кризових ситуацій на практиці, зрозуміло, настільки ж унікальні, як і самі конкретні ситуації. Проте численні дослідження поведінки людей в організаціях і гігантський досвід практичного вирішення подібних проблем дозволяє перелічити оптимальні підходи до них [5]:

1. Правила зміцнення «корпоративної моралі» і подолання слабкої дисципліни співробітників:

- забезпечення стабільності «робочого потоку» й ефективне управління виробничим процесом;

- чесна і конструктивна реакція на скарги і претензії співробітників організації з боку керівництва;

- заохочення «зворотного зв'язку» від співробітників не на словах, а на ділі, публічне визнання керівництвом корисності конкретних пропозицій щодо удосконалювання організації роботи;

- адекватна похвала і вдячність за видатні досягнення в роботі;

- забезпечення того, щоб кожен співробітник точно знав, що від нього потрібно в термінах кількості та якості виконуваної роботи;

- інформування підлеглих про заплановані або майбутні зміни, якщо вони істотно торкаються їхніх інтересів;

- готовність реально допомогти співробітникам у вирішенні виробничих і особистих проблем;

- створення чіткої, простої і внутрішньо несуперечливої системи правил поведінки і дисциплінарних вимог для співробітників організації.

2. Основні підходи щодо подолання високої плинності кадрів організації:

- удосконалення системи підбору кадрів для організації;

- відпрацьовування вивіреної процедури «входження» нового співробітника в організацію, що включає повноцінну і докладну «співбесіду-знайомство»;

- надання новому співробітнику необхідної і достатньої інформації про організацію, її цілі й політику;

- забезпечення нового співробітника точною інформацією про роботу, яку він повинен буде виконувати, і перспективи на майбутнє;

- представлення нового співробітника робочому колективі;

- адекватна допомога на початковому етапі роботи і достатня кількість контактів у період адаптації;

- налагодження ефективного контролю за станом кадрових ресурсів організації і психологічного супроводу співробітників.

3. Організаційні методи профілактики стресових станів і емоційних зривів:

- децентралізація або процес ширшого розподілу владних повноважень в організації, що знижує відчуття безпорадності й залежності, які часто служать причиною стресу;

- зміни в системі заохочень у напрямку її більшої справедливості й «зрозумілості», які знижують ступінь стурбованості і тривоги з цього приводу;

- залучення співробітників до участі в прийнятті найважливіших для організації рішень;

- нарешті, розширення каналів і поліпшення характеру спілкування в організації.

Варто зазначити, що успішне функціонування підприємства неможливе без ефективного управління ним. Складовою частиною такого управління є управління конфліктами, яке може сприяти досягненню цілей не тільки цього управління, але й цілей управління підприємством загалом. Управління конфліктом – це цілеспрямований, зумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку або руйнування тієї системи, до якої має стосунок конфлікт. Стратегії управління актуальними конфліктами. Однією з найвідоміших є класифікація підходів до управління конфліктом, розроблена К. Муром, яка складається із шести стратегій:

1. Стратегія стримування – орієнтована на те, що сторони самі можуть оволодіти конфліктом.

2. Стратегія супроводу процесів – орієнтована на роботу з уже усталеним сприйняттям, відносинами, способами взаємодії між сторонами, що конфліктують.

3. Соціо-терапевтичний супровід – орієнтований на роботу на індивідуальному рівні.

4. Стратегія посередництва – застосовується у разі, коли сторони вже не можуть спільно працювати над вирішенням конфлікту.

5. Третейський суд – «арбітр» пропонує сторонам вже готове рішення.

6. Силове втручання – тут воля учасників вже ніяк не враховується, проте застосування владних повноважень, як правило, обмежується сферою розбіжностей [6].

Отже, цілеспрямований вплив на конфліктну ситуацію є одним із важелів антикризового управління колективом. Ефективне управління конфліктною ситуацією може привести до попередження виникнення конфлікту або до його вирішення, тобто до усунення проблеми, що викликала конфлікт.

Висновки

В умовах ринкових відносин важливим регулюючим чинником економічного благополуччя організації стає колектив, а точніше – його працездатність і продуктивність. Внутрішні умови функціонування організації досить мінливі, оскільки на них впливає безліч чинників. Все розмаїття зовнішніх впливів знаходить своє концентроване вираження у ставленні співробітників до підприємства, тому важливим моментом є формування сприятливого мікроклімату, зокрема за рахунок своєчасного виявлення конфліктних ситуацій і запобігання або вирішення конфлікту. Діагностика та управління організаційними конфліктами повинні стати запорукою успішного функціонування підприємства завдяки створенню працездатної атмосфери в колективі, де кожен буде себе комфортно почувати і працювати на максимальний результат.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Слободянюк А.В. Причини виникнення конфліктів у колективі [Електронний ресурс] / А. В. Слободянюк, Т. С. Костюк – 2017р. – Режим доступу до ресурсу: <https://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/17604/1928.pdf?sequence=3>
2. Населення і людські ресурси суспільства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://library.if.ua/book/40/2646.html>.
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 255 с.
4. Слободянюк А. В. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. для практичних та семінарських занять / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. – Вінниця : ВНТУ, 2010. – 120 с.
5. Криворучко О. Аналіз конфлікту в колективі [Текст] / О. Криворучко // Персонал. – 2003. – № 4 – 5. – С. 101 – 103.
6. Голобородько Г.П. Формування навичок діяльності з попередження та вирішення конфліктів у процесі професійної освіти майбутніх менеджерів / Г.П. Голобородько, О.Г. Щербак [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.confcontact.com/Okt/32_Golob.htm.
7. Горбачев А. С. Причини конфліктів у колективі (за результатами дослідження) [Електронний ресурс] / А. С. Горбачев, А. В. Слободянюк // Матеріали XLVIII науково-технічної конференції підрозділів ВНТУ, Вінниця, 13-15 березня 2019 р. – Електрон. текст. дані. – 2019. – Режим доступу: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-hum/all-hum-2019/paper/view/7679>.
8. Слободянюк А. В. Проблеми адаптації студентської молоді у вищому навчальному закладі (за результатами соціологічного дослідження) [Текст] / А. В. Слободянюк // Гуманізм та освіта: збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції, м. Вінниця, 21-23 вересня 2004 р. – Вінниця : УНІВЕРСУМ-Вінниця, 2004. – Т. 2. – С. 244-247.

Попович Іванна Михайлівна — студентка групи МФК-16б, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, fm.2mo16.popovych@gmail.com

Науковий керівник: **Слободянюк Анатолій Володимирович** — кандидат соціологічних наук, доцент кафедри суспільно-політичних наук, науковий керівник лабораторії соціологічних досліджень Вінницького національного технічного університету.

Popovych Ivanna M. - student of the MFK-16b group, Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia

Supervisor: **Slobodyanyuk Anatoliy Volodymyrovych** - Candidate of Sociology, Associate Professor of the Department of Social and Political Sciences, Scientific Director of the Laboratory of Sociological Research, Vinnitsa National Technical University.a