

РОЛЬ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

Бадах Ю.

Національний університет харчових технологій

Конфлікти існують рівно стільки, скільки існує людина, тому що виникають вони тільки в процесі спілкування людей. Велику частину часу людина прово-

дить на роботі, взаємодіючи з керівництвом і підлеглими, спілкуючись з співробітниками, будуючи спільну діяльність з партнерами компанії. При такому щільному графіку спілкування виникає маса причин, через які люди не зовсім правильно розуміють один одного, що і призводить до суперечок та конфліктів. Конфлікт — зіткнення протилежних інтересів і поглядів, крайнього стресу і заострення протиріч, що призводить до дії, ускладнення бійки за участю складних конфліктів будь-якої організації, пов'язаної з постійним виникненням і розвитком конфліктів як всередині підприємства та за його межами. Конфлікти, які виникають на підприємствах зачіпають різні показники їх діяльності, тим самим змінюючи рівень конкурентоспроможності. Тим не менш, ефективна система управління конфліктами здатна підсилити конкурентні переваги підприємств і підвищити їх конкурентоспроможність.

Значна увага дослідженню цієї проблеми проявляється в роботах таких авторів — Герасімов Л.М., М. Панова, Т. Дуткевич, Ємельяненко Л.М., Прумиш М., Гришин Н.В. та інші. Автори розглядають різні аспекти конфліктних ситуацій, а саме конфлікти, що виникають в ході проведення переговорів, психологічні аспекти конфлікту в управлінні. Жодна організація не може захистити себе від серйозних проблем. Організації, на яких працюють тисячі людей щодня стикаються з різними проблемними ситуаціями, пов'язаними з «людським фактором». До них відносяться окремі неприємні інциденти і виявлених негативних тенденцій. В значній мірі, їх причини — диференціація працівників за віком, освітою, досвідом роботи, професійного та життєвого досвіду, відмінності їх ролей та обов'язків, цілей і завдань, а також різноманітні особистісні характеристики. В результаті цього збільшується ймовірність конфлікту. Наявність таких проблем є невід'ємною частиною будь-якої організації [1]. Конфлікти в організації можна виокремити за такими видами:

1. Конфлікти через інформаційні причини (відсутність, дефіцит інформації; помилкова інформація).
2. Конфлікти інтересів (розбіжність виробничих, особистих інтересів).
3. Конфлікти, породжені особливостями спілкування (виразні емоції; відсутність зворотного зв'язку; повторювана негативна поведінка тощо).
4. Організаційно-структурні конфлікти полягають у невідповідності структури організації вимогам діяльності, якою вона займається. Чим більше структура організації не відповідає вимогам діяльності, якою вона займається, тим менш ефективне функціонування організації, тим більше міжособистісних і міжгрупових конфліктів виникає в її колективах [4].

Успішне вирішення конфлікту вимагає врахування інтересів всіх сторін. Повинні враховувати не тільки інтереси безпосередніх учасників — тих, між якими існує взаємодія конфлікту, а й інші. Вирішуючи конфлікт, по-перше, необхідно встановити не тільки привід конфліктного зіткнення, а й його причину, яку часто викривлено розуміють учасники конфлікту; по-друге, треба визначити «ділову зону» конфлікту; по-третє, суб'єктивні мотиви вступу людей в конфлікт. Нерідко протиставлення цілей обумовлено не їх змістом, а недостатнім взаєморозумінням, емоційністю людей, зниженням раціонального моменту у конфлікті. Якщо цілі справді різні, то слід шукати радикальний засіб вирішення конфлікту. Вийти з конфлікту, розв'язати його можливо, коли учасники контролюють кожний свій крок (можливо з допомогою посередника). Конфлікт відволікає людей від роботи. Але коли ним розумно управляти, він є джерелом новаторства, творчості.

Спосіб «вирішення проблеми» в конфліктній ситуації сприяє тому, що сторони шукають новаторські рішення, при яких виграють всі. Для того щоб цей спосіб працював, потрібний відповідний рівень довіри і взаєморозуміння між співробітниками [3]. Деякі конфліктні ситуації можуть бути врегульовані, коли кожний учасник конфлікту погоджується забути про свої власні інтереси, щоб досягти більш значимої загальної цілі. Наприклад, коли перед організацією виникає загроза банкрутства, вища загальна мета «вижити» змушує всі сторони співпрацювати. Часто конфлікти між співробітниками можна вирішити змінивши структуру організації, замість того, щоб замінити працівників. Якщо два співробітники несумісні як особистості, то краще за все їх перевести в різні відділи. Завершитись конфлікт може внаслідок різних причин: припинення конфлікту внаслідок взаємного примирення сторін; припинення шляхом симетричного його розв'язання (обидві сторони виграють або програють); припинення конфлікту шляхом асиметричного його вирішення — виграє одна сторона; поступове затування конфлікту; переростання конфлікту в інше протистояння тощо [2]. Отже, побудова ефективної системи управління конфліктами, призначена для сприяння розвитку підприємства, що робить ефективною систему управління підприємством в цілому, що в свою чергу, підвищує його конкурентні переваги. Крім того, створення ефективної системи управління конфліктами є здатністю впливати на конкурентоспроможність підприємств, що залежить від кількісних і якісних показників компанії, яка може бути змінена під впливом конфліктів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту /Л.В. Долинська, Л.П. Матіас-Заяц. – К.: ЦУЛ, 2010 — 304 с.
2. Ложкін Г.В. Психологія конфліктів: теорія і сучасна практика: посібник / В. Ложкін, Н. І. — 2007. — 416 с.
3. Ходаківський Є.І. Психологія управління: навч. посіб. /Є.І. Ходаківський, Т.Р. Грабарь. — Житомир, 2011. — 664 с.
4. Мороз А. Теорія конфлікту: монографія [Текст] / А. Мороз, А. А. Сметанюк, В. Шар. — К.:НТБ, 2010. — 256 с.

Науковий керівник: Мазник Л.В.