

23. Управління конфліктами на підприємстві

Дмитро Оксененко, Олена Баталова

Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. Динамічність зовнішнього середовища, складність організаційних та комунікаційних структур, зростання рівня конкуренції, невизначеність на багатьох ринках діяльності, зумовлюють виникнення нових конфліктів та зростання їх рівнів такількості.

Матеріали і методи. Для дослідження сутності і причин виникнення конфліктів на підприємстві використаний метод наукової абстракції та узагальнення; для визначення особливостей і наслідків конфліктів – системно-структурний підхід.

Результати. Науковці пропонують велику кількість ознак виокремлення та класифікації конфліктів, однак більшість із розроблених класифікацій важко використати в практичній діяльності з метою прикладної ідентифікації конфліктів, оцінювання та вжиття заходів для уникнення чи зниження їхніх негативних результатів. У науковій літературі виокремлюють такі напрями уникнення та зниження рівня управлінських конфліктів [1]: 1) недопущення небажаних для розвитку особистості й колективу підприємства процесів (головна роль відводиться формуванню та дотриманню корпоративної культури, підвищенню кваліфікації тощо); 2) обмеження крайніх форм ведення конфлікту, для цього слід активно застосовувати методи регулювання вищими рівнями управління; 3) ізолювання протистояння сторін; 4) зниження та нейтралізація агресивності, ірраціональності спільним проведенням нарад та обґрунтуванням думок, позицій.

Під час виникнення конфліктів велике значення мають такі їхні ознаки як напруженість, емоційність, існування шумів тощо. Однак керівники багатьох підприємств забувають, що першочерговими повинні бути корпоративні цілі, а не їхні власні амбіції, переконання, цінності, позиції, проблеми тощо, оскільки керівник є найманим працівником і, уклавши угоду із підприємством, зобов'язався тим самим виконувати поставлені цілі та завдання. Тому важливо рішуче відкидати все те, що нестосується проблеми та конфлікту.

Під час управління конфліктом можна вибрати різноманітний стиль його вирішення. Вибір способу розв'язання конфлікту буде залежати від позиції сторони конфлікту відносно опонента, яка може бути: нейтральною (конструктивною), активною (жорсткою), дипломатичною (м'якою). Щоб уникнути конфліктів та значних негативних наслідків, найкраще виявити зародки та причини можливого виникнення управлінських конфліктів. Конфлікти, що знаходять на стадіях розвитку, важче зупинити та вжити превентивних заходів для мінімізації негативних наслідків. Тобто витрати на врегулювання конфлікту з кожною стадією його розвитку зростають, оскільки сторони витратили певні ресурси і хочуть їх окупити. Винятком можуть бути окремі види управлінських конфліктів із функціональними наслідками.

Висновки. Дуже важливо намагатися не допускати конфліктних ситуацій на підприємстві, якщо вже виникла така ситуація, необхідно підключити управлінські рішення, які допоможуть їх знівелювати чи уникнути.

Література

1. Гришова І. Ю. Безконфліктне управління на підприємствах в умовах галузевої трансформації. *Economy. Zarządzanie. Nauka wczoraj, dziś, jutro.* (28.02.2016) Warszawa /Wydawca : Sp. z o.o. «Diamond trading tour», 2016 (дата звернення: 19.03. 2023).