

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

ст. викладач **Мартинець В.В.**, студент гр. М-31 **Перепека Є.І.**

Конфлікти завдають значної шкоди ефективній взаємодії у групах, стають причиною втрат виробничих ресурсів і часу. Управління конфліктом представляє собою систему своєчасного виявлення конфліктної ситуації, виявлення причин та комплекс методів вирішення конфлікту та не допущення його в майбутньому. Процес управління конфліктом має такі стадії: прийняття конфлікту та первинна оцінка ситуації; дослідження конфлікту та визначення його причин; пошук шляхів вирішення конфлікту, здійснення організаційних заходів, спрямованих на подолання конфлікту.

В результаті проведених досліджень нами були виявлені наступні причини виникнення конфліктів в організації: розподіл ресурсів, взаємозалежність завдань, відмінності у планах сторін, несхожість цілей, відмінності в уявленнях про певну конкретну ситуацію, відмінності у манері поведінки, неефективність комунікацій, відмінності у життєвому досвіді, різка зміна подій, демонстрування негативних особистих якостей та інші.

Виокремлюють чотири етапи перебігу конфлікту, а саме: латентний, демонстративний, агресивний, батальний.

На латентному етапі конфлікту виникають суперечливості в інтересах, поглядах, потребах, цілях сторін, усвідомлення їх несумісності, але сторони продовжують демонструвати звичайні стосунки. На цьому етапі відбувається порушення у спілкуванні між конфліктуєчими сторонами, але без акцентування уваги на наявності непорозумінь, відсутнє агресивне демонстрування власних позицій.

На другому етапі конфлікту – демонстративному – сторони усвідомлюють наявність конфлікту, прагнуть переконати одна одну у своїй правоті, що характеризується проявами роздратування, взаємними звинуваченнями і як правило закінчується розривом стосунків.

Агресивний етап конфлікту базується на тому, що конфліктуєчі сторони намагаються знищити одна одну як ворога. При цьому використовуються як відкриті способи боротьби (взаємні погрози, чвари, моральні образи), так і закриті (наклепи, розповсюдження компрометуючої інформації, дискредитація, інтриги тощо).

Останній етап конфлікту – батальний – передбачає розв'язання конфлікту: повне знищення противника в психологічному розумінні або оголошення перемир'я. На цьому етапі важливу роль відіграє втручання третьої сторони, яка є авторитетом для конфліктуєчих.

В сучасних умовах розвитку теорії та практики менеджменту дослідники виділяють кілька напрямів управління конфліктними ситуаціями: філософсько-соціологічний – теоретичний напрямок, що охоплює загальні тенденції розвитку конфліктів на макрорівні; організаційно-соціологічний – в рамках якого вивчають причини й динаміку конфліктів в організації; індивідуально-психологічні – спрямований на вивчення психофізичних особливостей та характеристики окремих особистостей їх поведінку в умовах конфлікту

До методів управління конфліктами на рівні організації можна віднести наступні:

Метод втручання третьої сторони. Сутність якого полягає в конструктивній бесіді керівника з конфліктуєчими сторонами та функціональне розв'язання конфліктної ситуації.

Метод зміцнення «корпоративної моралі» і подолання слабкої дисципліни співробітників, який спрямований на: забезпечення стабільності «робочого потоку» та ефективне управління виробничим процесом; чесна і конструктивна реакція на скарги і претензії співробітників організації з боку керівництва; формування заохочення

«зворотного зв'язку»; створення ефективної та справедливої системи мотивації персоналу організації; чіткості поставлених задач перед працівниками та термінів їх виконання; інформування підлеглих про заплановані або майбутні зміни в організації; готовність менеджменту організації допомогти співробітникам у вирішенні виробничих і особистих проблем.

Метод «картографії конфлікту», сутність якого полягає в заповненні «карти» конфлікту. В «карті» конфлікту зазначаються наступні моменти: проблема конфлікту, сторони, які залучені до конфліктної ситуації, визначаються потреби учасників конфлікту.

Метод компромісу – часткове задоволення потреб обох сторін і взаємних поступок, що приведе до взаємного виграшу.

Метод соціометрії, що полягає у вивченні емоційних та психологічних зв'язків між конфліктуючими сторонами. Та інші методи.

Застосування того чи іншого методу управління конфліктами в практичній діяльності залежить від природи та особливостей конфліктної ситуації, але вони повинні базуватися на таких принципах як об'єктивність, системність, достовірність, відповідальність, економічність.

Мартинець, В.В. Управління конфліктами в організації [Текст] / В.В. Мартинець, Є.І. Перепека // Економічні проблеми сталого розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої пам'яті проф. Балацького О.Ф., м. Суми, 6-8 травня 2014 р.: у 2-х т. / За заг. ред.: О.В. Прокопенко, О.В. Люльова. - Суми : СумДУ, 2014. - Т.2. - С. 276-278.