

Поведінка персоналу у конфліктних ситуаціях на підприємстві

Вероніка Корольова

здобувачка групи ГРС-21к, Фаховий коледж,
ВНЗ «Університету економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: KorolovaVV@krok.edu.ua

Ганна Пазєєва

д.е.н., професор, завідувач кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: pazeevaa@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0002-6557-6890

Актуальність дослідження. В будь-якій компанії ця тема буде завжди актуальна, тому що вона напряму впливає на процес роботи, а саме на її на продуктивність та результативність, також здоров'я та задоволення працівників від перебування на роботі. Не раз чудовий персонал звільнявся з роботи через довготривалі конфлікти в компанії.

Об'єктом дослідження є поведінка персоналу у конфліктних ситуаціях на підприємстві.

Предметом дослідження є поведінка персоналу у конфліктних ситуаціях.

Метою дослідження є розуміння причин і факторів конфліктів, оцінка впливу конфліктів на підприємство, вивчення поведінки персоналу у конфліктних ситуаціях, розробка ефективних стратегій управління конфліктами, оптимізація корпоративної культури, покращення комунікації, створення практичних рекомендацій.

Інформаційна база досліджень. Вагомий внесок в розвитку когфіктів персоналу зробили Кеннет Томас і Ральф Кільман їх вчення "Модель управління конфліктами", Мері Паркер Фоллетт, Томас Кілман і Пітер С. Кушнер розробили "Методологію управління конфліктами ТКІ", яка визначає стилі поведінки в конфлікті та стратегії їх вирішення, Дуглас МакГрегор відомий американський психолог та вчений в області управління. Його теорія "Теорія І" і "Теорія У" допомагає розуміти, як відношення керівників до працівників може впливати на виникнення конфліктів.

Методологія дослідження. Для збору інформації щодо поведінки персоналу у конфліктних ситуаціях на підприємстві використовувались методи спостереження, порівняння, оцінювання ситуації.

Етапи та результати дослідження. В першому етапі ми розглянемо об'єкт конфлікту та його опонентів. Ці складові формують базу конфлікту, чи конфліктну ситуацію. Виявити об'єкт конфлікту в кожному конкретному випадку непросто. Наскрізною його характеристикою, котра дає змогу виділити об'єкт конфлікту, є його неподільність, що може бути як фізичною властивістю об'єкта, так і наслідком бажань чи інтересів одного з опонентів. Опонентами в конфліктній ситуації можуть виступати різні утворення, які формуються з окремих осіб, груп, підрозділів, організацій. Щоб виник конфлікт, необхідні дії

опонентів, спрямовані на оволодіння об'єктом. Такі дії називають інцидентом. Таким чином, конфлікт виникає тоді, коли складається конфліктна ситуація і відбувається інцидент.

Другий етап це види конфліктів. Конфлікти бувають предметними, коли існує реальна їх причина, а бувають безпредметними, коли причина виявляється вигаданою. Вигадана причина може бути наслідком помилкового сприйняття ситуації партнерами, або навмисно спровокованою для створення конфлікту. Наприклад, якщо роздратована людина хоче звільнитися від свого нервового напруження. Тоді вона "зриває зло" на тому, хто в цей час опинився поруч. До того ж конфлікт може бути адекватно сприйнятим (коли причина реальна, і сторони її правильно розуміють), або неадекватно сприйнятим (коли причину неправильно зрозуміли). На усьому етапі розвитку конфлікту емоції поступаються місцем логіці і здоровому глузду. Сторони обирають стратегію поведінки та методи розв'язання конфліктної ситуації.

Особливу проблему становлять деструктивні конфлікти в колективі, тому що вони здатні викликати порушення соціально-психологічного клімату; зниження ефективності та погіршення якості індивідуальної та колективної трудової діяльності, негативний вплив на розвиток особистості. В результаті деструктивного характеру конфлікту руйнуються відносини, утискаються інтереси однієї або обох сторін. У результаті конструктивного характеру конфлікту відносини зберігаються, розвиваються, суперечність переростає у творче новоутворення, сторони отримують повне або часткове задоволення інтересів. У такому випадку конфлікт вважається вичерпаним.

Третім етапом є погляд на конфлікти на підприємстві під різним кутом. Сучасна школа менеджменту дійшла до висновку, що конфлікт, попри негативні риси, відіграє і позитивну роль - сприяє рухові організації вперед. Також, зазначимо, що представники ранніх шкіл управління, у тому числі прихильники школи людських відносин, вважали, що конфлікт — це ознака неефективної діяльності організації і поганого управління. У наш час теоретики і практики управління все частіше схиляються до тієї точки зору, що деякі конфлікти навіть в самій ефективній організації за найкращих взаєминах не тільки можливі, але і бажані.

Конфлікт може сприйматись як підстава для вирішення протиріччя і в цьому випадку ведеться пошук конструктивної поведінки, направленої на вирішення конфлікту. Якщо ж конфлікт сприймається і оцінюється як загроза тоді людина веде пошук зняття емоційної напруженості, що виникає при конфлікті по типу психологічного захисту. Виходячи з цього пропонується чимало практичних рекомендацій і щодо попередження конфлікту, і стосовно його профілактики чи послаблення. При цьому вибір способів і методів подолання конфліктів залежить як від об'єктивної ситуації, психічного стану опонентів, так і від спрямованості конфлікту, тобто чи сприятиме він глибшому розумінню проблеми, а отже й розвитку елементів кооперативної взаємодії всередині конфлікту, чи, навпаки, призведе до розхитування й неузгодженості взаємодії. В улагоджуванні

конфліктів, при управлінні поведінкою персоналу в конфліктних ситуаціях вирішальною є роль керівника. Керівник це особа в силу свого службового становища зацікавлена в підтримці конфліктів функціонально-позитивної спрямованості, і в попередженні та найшвидшому подоланні деструктивних конфліктів, що наносять своїми негативними наслідками збиток спільній роботі.

Практична значущість результатів дослідження. Результати дослідження можуть надати підприємству конкретні інформації щодо типів конфліктів, чинників, що їх викликають, та ефективності поточних стратегій управління конфліктами. Це дозволить удосконалити існуючі або розробити нові стратегії для запобігання конфліктам та їх вирішення. Вивчення поведінки персоналу в конфліктних ситуаціях може вказати на аспекти корпоративної культури, які впливають на виникнення конфліктів. Розуміння цих аспектів дозволить підприємству активно впливати на корпоративну культуру та створювати позитивне робоче середовище. Аналіз поведінки персоналу у конфліктних ситуаціях може виявити слабкі місця в комунікації, співпраці та конфлікт-менеджменті. Розробка програм підвищення кваліфікації та тренінгів для персоналу може покращити їхні навички управління конфліктами та сприяти збільшенню ефективності робочих процесів. Зменшення конфліктів та вдосконалення стратегій їх вирішення може призвести до поліпшення загальної атмосфери на роботі. Це може позитивно вплинути на задоволеність та мораль персоналу, що, в свою чергу, може призвести до зниження текучості кадрів та збільшення продуктивності.

Ключові слова: конфлікт, персонал, підприємство.

Список використаних джерел

1. Аклаев А.Р. *Этнополитическая конфликтология: анализ и менеджмент*. М.: Дело, 2009. 472 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. *Конфликтология: Учебник для вузов*. 3-е изд. СПб.: Питер, 2012. 496 с.
3. *Психологія менеджменту: Навч. посібник.* / Лозниця В. С. К.: ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2000. 512 с.
4. *УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ В РОБОТІ З ПЕРСОНАЛОМ*. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/10_2020/6.pdf