

Впровадження технології управління конфліктами в організації

Тетяна Максимчук

студентка МЕН-23-з,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,

e-mail: MaksymchukTV@krok.edu.ua

Оксана Кириченко

науковий керівник, доктор економічних наук,

доцент кафедри управлінських технологій,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,

e-mail: oksanaKS@krok.edu.ua,

ORCID: 0000-0001-5244-8323

Управління конфліктами – це процес виявлення та вирішення конфліктів на робочому місці. Це передбачає пошук рішення, яке задовольняє всі залучені сторони та запобігає переростанню конфлікту у більшу проблему. Управління конфліктами має важливе значення, оскільки воно допомагає створити позитивне робоче середовище, покращити спілкування та підвищити продуктивність. Управління конфліктами полягає не в уникненні конфліктів, а в конструктивному їх вирішенні.

Існує кілька різних способів управління організаційними конфліктами. Їх можна поділити на дві категорії: структурні і міжособистісні. Не слід вважати причиною конфліктів просту відмінність характерів, хоча, звичайно, і воно може стати єдиною причиною конфліктної ситуації, але в загальному випадку це всього лише один з чинників. Потрібне почати з аналізу фактичних причин, а після цього застосувати відповідну методику.

Один з кращих засобів управління, що відвертає дисфункціональний конфлікт - роз'яснення щодо вимог до роботи. Потрібно роз'яснити, які результати очікуються від кожного співробітника і підрозділу. Тут повинні бути згадані такі параметри, як рівень результатів, що повинен бути досягнутий, хто надає і хто одержує різноманітну інформацію, система повноважень і відповідальності, а також чітко визначена політика, процедури і правила. Причому, керівник виявляє ці питання не для себе, а доносить їх до підлеглих з тим, щоб вони зрозуміли, чого від них очікують в тій або іншій ситуації.

Якщо конфлікт відбувається між членами команди, найпростішим рішенням може бути зміна складу команди, відокремлення особистостей, які ворогували. У випадках, коли конфлікт пояснюється різними стилями, цінностями та уподобаннями невеликої кількості членів, заміна деяких із цих учасників може вирішити проблему. Якщо це неможливо, тому що в команді потрібні навички кожного, а заміни недоступні, розгляньте рішення щодо фізичного розташування. Дослідження показали, що коли відомі антагоністи сидять прямо один навпроти одного, кількість конфліктів зростає. Однак, коли вони сидять пліч-о-пліч, конфлікт має тенденцію до зменшення.

Груповий конфлікт всередині організації можна пом'якшити, зосередивши увагу на спільному ворогу, такому як конкуренція. «Ворог» не обов'язково

повинен бути іншою компанією — це може бути така концепція, як рецесія, яка об'єднує відділи, які раніше ворогували, щоб зберегти робочі місця під час економічного спаду.

Іноді груповий конфлікт можна вирішити за допомогою правила більшості. Тобто учасники групи голосують, і ідея, яка набере найбільше голосів, є реалізованою. Підхід за правилом більшості може спрацювати, якщо учасники вважають процедуру справедливою. Важливо мати на увазі, що ця стратегія стане неефективною, якщо використовувати її багаторазово, коли зазвичай виграють ті самі учасники. Крім того, цей підхід слід використовувати економно. Він має слідувати за здоровим обговоренням проблем і суперечок, а не замінювати таке обговорення.

Вирішення проблеми є поширеним підходом до вирішення конфлікту. У режимі розв'язання проблем окремим особам або групам, які перебувають у конфлікті, пропонується зосередитися на проблемі, а не один на одному, і розкрити першопричину проблеми. Цей підхід визнає, що одна сторона повністю права, а інша повністю помиляється.

Люди по-різному вирішують міжособистісні конфлікти. Існує п'ять поширених стилів вирішення конфліктів: уникнення, проживання, компроміс, конкуренція, співпраця.

Уникаючий стиль не співпрацює і не наполегливий. Люди, які демонструють цей стиль, прагнуть взагалі уникнути конфлікту, заперечуючи його наявність. Вони схильні відкладати будь-які рішення, в яких може виникнути конфлікт. Люди, які використовують цей стиль, можуть говорити такі речі, як: «Мене не хвилює, чи ми це вирішимо» або «Я не думаю, що є якась проблема». Я добре почуваюся, як йдуть справи». Уникання конфліктів може бути звичним для деяких людей через такі риси особистості, як потреба в афіліації. У той час як уникнення конфлікту не може бути значною проблемою, якщо проблема тривіальна, це стає проблемою, коли люди уникають зіткнення з важливими проблемами через неприязнь до конфлікту або сприйману нездатність впоратися з реакцією іншої сторони.

Поступливий стиль є кооперативним і ненапористим. У цьому стилі людина піддається тому, чого хоче інша сторона, навіть якщо це означає відмову від особистих цілей. Люди, які використовують цей стиль, можуть боятися говорити за себе або вони можуть надавати більше значення стосункам, вважаючи, що незгода з ідеєю може завдати шкоди іншій людині. Вони скажуть такі речі, як «Давай зробимо по-твоєму» або «Якщо це важливо для тебе, я можу погодитися». Пристосування може бути ефективною стратегією, якщо проблема є важливішою для інших, ніж для вас самого. Однак, якщо людина постійно використовує цей стиль, вона може почати бачити, що особисті інтереси та благополуччя нехтуються.

Компромісний стиль — це проміжний стиль, у якому люди мають певне бажання висловити власні проблеми та добитися свого, але все ще поважають цілі іншої людини. Той, хто йде на компроміс, може сказати такі речі, як

«Можливо, мені варто переглянути свою початкову позицію» або «Можливо, ми обидва погодимось трохи поступитися». У компромісі кожна людина жертвує чимось цінним для себе.

Люди, які демонструють стиль конкуренції, хочуть досягти своєї мети або прийняти своє рішення незалежно від того, що говорять інші чи як вони відчуваються. Вони більше зацікавлені в отриманні бажаного результату, а не в тому, щоб залишити іншу сторону задоволеною, і вони наполягають на угоді, в якій вони зацікавлені. Конкуренція може призвести до погіршення стосунків з іншими, якщо людина завжди прагне максимізувати власні результати за рахунок благополуччя інших. Цей підхід може бути ефективним, якщо хтось має серйозні моральні заперечення проти альтернатив або якщо альтернативи, проти яких він виступає, є неетичними чи шкідливими.

Стиль співпраці характеризується як напористістю, так і співпрацею. Це стратегія, яку слід використовувати для досягнення найкращого результату конфлікту — обидві сторони аргументують свою позицію, підтверджуючи її фактами та обґрунтуванням, уважно вислуховуючи іншу сторону. Мета полягає в тому, щоб знайти безпрограшне рішення проблеми, в якому обидві сторони отримують те, чого хочуть. Вони змагатимуться за очки, але не один для одного. Вони наголошуватимуть на вирішенні проблем та інтеграції цілей один одного.

Ефективне управління конфліктами може мати багато переваг на робочому місці. Це може призвести до позитивної робочої атмосфери, покращення спілкування та підвищення продуктивності. Ефективне управління конфліктами також може покращити моральний стан працівників і зменшити плинність кадрів. Це може привести до кращих навичок вирішення проблем і більш творчих рішень. Нарешті, ефективне управління конфліктами може покращити загальну культуру на робочому місці та створити більш позитивний імідж організації.

Управління конфліктами є важливою навичкою для будь-якого керівника чи співробітника. Це допомагає створити позитивне робоче середовище, покращити спілкування та підвищити продуктивність. Розуміючи вплив конфліктів на управління, визначаючи різні типи конфліктів, які можуть виникати на робочому місці, і впроваджуючи стратегії вирішення конфліктів, працівники можуть ефективно керувати конфліктами та створювати більш позитивну атмосферу на робочому місці. Навчання управлінню конфліктами може надати співробітникам навички та знання, необхідні для сприяння продуктивним розмовам і конструктивному вирішенню конфліктів. Впроваджуючи ефективні стратегії управління конфліктами, організації можуть створити більш позитивну культуру та покращити свій загальний імідж.

Ключові слова: управління; управлінські технології; механізми управління.

Список використаних джерел

1. Алькема В.Г. Менеджмент організації: навчальний посібник. Кн.1. / В.Г. Алькема, О.С. Курченко, 2023. 276 с. URL : <https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/>

alketa_0035.pdf.

2. Пазєєва Г.М., Чижевський Д.В. Планування міжнародних морських контейнерних перевезень товарів. Вчені записки Університету «КРОК». 2019. 3 (55), 29-40. DOI: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2019-55-29-40>.
3. Кириченко О. Розбудова ефективної системи менеджменту як основа забезпечення зростання якості управління та міжнародної конкурентоспроможності підприємства. Вчені записки Університету «КРОК». 2023. № 1(69). С. 86-93. DOI: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-69-86-93>.
4. Веретенникова Г.Б. Планування та організація діяльності підприємства : навчальний посібник / Г.Б. Веретенникова, В.В. Томах, І.М. Геращенко. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. 210 с.