

Аспекти причин конфлікту та наслідків в управлінні організацією

Анастасія Павлова

*студентка 2-го курсу, групи МЕН-22,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: pavlovaao@krok.edu.ua*

Ірина Мала

*старший викладач кафедри управлінських технологій,
старший викладач кафедри маркетингу та поведінкової економіки,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: IrynaMB@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0003-0773-5336*

Актуальність теми визначається тим, що конфлікти є невід'ємною частиною життя будь-якої організації, незалежно від розміру, структури чи сфери діяльності. В разі недостатньо дієвого управління конфліктами є загроза ряду негативних наслідків, що несприятливо впливають на діяльність та репутацію організації, серед яких можна виділити плинність кадрових ресурсів, зростання рівня ворожості та незадоволеності в трудовому колективі та інші. Однак завдяки правильному управлінню конфліктами можна не лише мінімізувати їх негативні наслідки, але й використовувати їх як ресурс для розвитку та процвітання організації.

Об'єктом дослідження є конфлікти, що виникають в організаціях, їх причини та наслідки для роботи організації.

Предметом дослідження є вплив конфліктів на діяльність організації.

Метою дослідження є проаналізувати вплив конфліктів на функціонування організації.

Теоретичні та методичні аспекти конфлікту, його причини, наслідки, вплив на діяльність організації та управління нею, розглянуто та досліджено в працях Мацко Л.А. [1], Прищак М.Д [1,4],Петрінко В.С. [2], Романової Н.Ф. [3], Мельника І.П. [3], Лесько О.Й. [4] та інших науковців. Статистичні дані про вартість та вплив конфлікту на організації були взяті з офіційного сайту британської незалежної урядової організації ACAS [5].

Поняття «конфлікт» визначається як ситуація протистояння двох або більше сторін, які мають несумісні цілі, цінності, інтереси або поведінку [1]. Традиційно, прийнято вважати, що конфлікт є виключно негативним явищем і тягне за собою лише деструктивні наслідки для роботи організації, тому його уникання вважалося пріоритетом.

Сучасні погляди є менш категоричними та розглядають конфлікт в деякій мірі позитивним явищем, оскільки конфліктна ситуація може виступати певним джерелом генерування нових думок та прогресу в міжособистісних стосунках, якщо учасники здатні підходити до нього конструктивно та з відкритим розумінням. Тому проблема, здебільшого, полягає не в наявності самого факту конфлікту, а в тому, який характер він носить – конструктивний чи деструктивний [2].

Причини виникнення конфліктів в організаціях можуть бути пов'язані як з соціально-психологічним аспектом, так і з недоліками організації трудової й управлінської діяльності [3].

До основного переліку причин належать наступні:

- 1) розбіжність цілей та інтересів окремих співробітників чи відділів;
- 2) відсутність відкритого спілкування та ефективної комунікації між працівниками;
- 3) боротьба за обмежені ресурси, такі як фінанси, час, територія або вплив, між різними групами або індивідуумами в організації;
- 4) слабе керівництво, відсутність чітких правил та процедур, несправедливість у розподілі обов'язків і нагород;
- 5) різниці в цінностях, переконаннях та робочих стилях між працівниками з різних культур;
- 6) висока робоча навантаженість, терміновість завдань та постійний стрес можуть призводити до конфліктів між співробітниками через втомленість та неприємні настрої [4].

Залежно від наслідків на діяльність організації, конфлікти поділяють на конструктивні (функціональні) та деструктивні (дисфункціональні). Конструктивні конфлікти визначаються як низький та керований рівень заперечень і в більшості своїй базуються на виявленні об'єктивних причини незгоди, де всі сторони конфлікту мають на меті лише досягнення кращого результату. Такі конфлікти зачіпають принципові проблеми життєдіяльності організації та її членів, їх вирішення виводить організацію на новий рівень розвитку [1]. Вони можуть служити каталізатором для інновацій та покращень в організації, сприяючи розвитку командної роботи, підвищенню креативності та зміцненню взаємодії між співробітниками.

Деструктивні конфлікти характеризуються високим рівнем напруги та ворожнечі між сторонами, вони зазвичай виникають на фоні особистих конфліктів, непорозумінь, конкуренції та відсутності конструктивних механізмів вирішення суперечок. У таких конфліктах сторони часто зосереджені на захисті власних інтересів без урахування загального блага організації. Згідно статистики 40% працівників після конфліктної ситуації стають менш мотивованими, 56% — скаржаться на стрес, тривогу та/або депресію, що призводить до зниження продуктивності, погіршення взаємодії між співробітниками та загрози стабільності роботи підприємства [5].

Найнегативнішими наслідками конфлікту на діяльність організації є бойкоти, блокади робочих місць, страйки та інші форми колективних протестів [2]. Ці явища переважно виникають в організації внаслідок конфліктів між працівниками та керівництвом через несправедливі умови праці, порушення трудових прав, відчуття несправедливості та недовіри до керівництва. Подібні прояви конфлікту небезпечні через великі фінансові втрати, внаслідок зупинки робочого процесу, та залямування або повне знищення репутації організації, що призводить до втрати довіри клієнтів, партнерів та інвесторів.

Отже, конфлікт є складним та багатогранним явищем, яке може мати як деструктивні, так і конструктивні наслідки, відображаючи складний характер взаємовідносин у колективі. Аналіз конфліктів в організаціях дозволяє керівництву отримати інформацію про слабкі сторони в управлінні внутрішніми процесами, тому важливо не тільки управляти конфліктами, але й використовувати їх як можливість для вдосконалення робочих процесів. Ефективне вирішення конфліктів та побудова позитивних відносин між співробітниками допомагають створенню здорового й продуктивного робочого середовища, що, у свою чергу, сприяє досягненню стратегічних цілей організації та забезпечить її стабільний розвиток.

Ключові слова: конфлікт, конструктивні та деструктивні конфлікти, причини, вплив, наслідки конфліктів.

References:

1. Мацько Л. А., Прищак М. Д. *Основи психології та педагогіки: навч. Посіб.* Вінниця: ВНТУ, 2009. 158 с.;
2. Петрінко В.С. *Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці: навч. Посіб.* Ужгород: УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.;
3. Романова Н.Ф., Мельник І.П. *Соціальне партнерство: навч.-метод. Посіб.* КНПУ. Київ. 2017. 238 с.;
4. Лесько О.Й., Прищак М.Д. *Психологія управління в організації: навч. Посіб.* [2-ге вид., перероб. і доп.] .Вінниця: 2016. 150 с.;
5. *Acas Estimating the costs of workplace conflict.* URL: <https://www.acas.org.uk/estimating-the-costs-of-workplace-conflict-report> (дата звернення: 20.03.2024).