

Конфлікти в менеджменті організації та шляхи їх розв'язання

Оксана Омельченко,

*здобувачка освітньої програми «Менеджмент організації»,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: omelchenko@krok.edu.ua*

Ганна Пазєєва,

*кандидат економічних наук, доцент кафедри управлінських технологій,
заступник завідувача кафедри «Кафедра управлінських технологій»,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: pazeevaa@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0002-6557-6890*

Актуальність дослідження: Управління конфліктами в організаціях стає ключовим аспектом ефективного функціонування в сучасному бізнес-середовищі. Однак, виникнення та відсутність управління конфліктами можуть призвести до негативних наслідків, таких як погіршення робочого клімату, зниження продуктивності та втрати робочої сили. Тому необхідно детально розглянути причини виникнення конфліктів в організаціях, ефективні стратегії їх запобігання та методи вирішення для забезпечення стабільного функціонування організаційних структур [3].

Об'єктом дослідження є система управління конфліктами, та шляхи їх зменшення в організаціях.

Предметом дослідження є теоретико-методологічні фактори, управління конфліктами в організаціях.

Метою роботи є аналіз створення ефективних стратегій управління конфліктними ситуаціями в організації, та шляхи їх усунення, що сприятиме покращенню робочого клімату та співпраці в організаціях.

Для досягнення встановленої мети в роботі були вирішені наступні завдання:

- дослідити підходи до процесів профілактики та управління конфліктами в організаціях;
- проаналізувати класифікацію, динаміку та механізми виникнення конфліктів в організаціях;
- запропонувати пропозиції щодо удосконалення технологій регулювання конфліктів в організаціях.

Етапи та результати дослідження. Конфлікт - це природна частина людського життя. Для менеджерів та інших працівників конфлікт є одним з основних джерел напруження (стресу) на роботі. У багатьох випадках на вирішення конфліктів витрачаються цінні людські та інші ресурси, які могли б бути більш ефективно використані в інших сферах, наприклад, у безпосередньому виконанні роботи. Конфлікти часто спричиняють неприємні моменти для людей, тому реакція на них очевидна. Однак, з сучасної точки зору, деякі конфлікти є не лише можливими, але й бажаними та корисними [4].

На нашу думку конфлікт - це ситуація, коли дві або більше сторін мають

протилежні інтереси, погляди або цілі, які перешкоджають досягненню спільної угоди або мети. Конфлікти можуть виникати в різних сферах життя, включаючи особисті відносини, робочі ситуації, політичні питання та інші аспекти. Це також досить неоднозначне явище і головний механізм багатьох трансформацій, що визначають індивідуальний і суспільний розвиток. Він є головним механізмом багатьох трансформацій, що визначають індивідуальний і суспільний розвиток, який є комплексним процесом і включає багато неоднозначних явищ та механізмів [5].

Методи запобігання конфліктів використовуються для уникнення виникнення суперечностей та напружених ситуацій між учасниками. До них відносять: метод симпатії; збереження репутації; згоди; психологічної стимуляції; недопущення дискримінації людей та метод взаємного доповнення. Методи вирішення конфліктів використовують з метою зменшення напруги та досягнення мирного та конструктивного вирішення суперечностей між учасниками. Вони сприяють покращенню взаєморозуміння, зниженню рівня конфліктів і сприяють побудові позитивних міжособистісних відносин. Методи вирішення конфліктів можна розділити на міжособові та структурні. В свою чергу міжособові методи включають ухилення, згладжування, примус, компроміс і вирішення проблеми. Структурні методи включають роз'яснення вимог до роботи, використання механізмів координації та інтеграції, постановку організаційних цілей і використання систем винагороди.

Вирішити конфлікт можна, спочатку, спробувавши зрозуміти точку зору іншої сторони. Важливо вислухати їхні почуття та думки. Потім знайти спільне рішення, яке задовольняло б обидві сторони. Іноді потрібно погодитися на компроміс. Важливо також висловлювати свої почуття та думки ввічливим та поважним шляхом. Якщо це не працює, можна звернутися за допомогою до посередника або спеціаліста з медіації, який допоможе знайти спосіб вирішення конфлікту. Успішне вирішення конфліктних ситуацій в організації, їх профілактика потребує усвідомлення природи конфлікту з боку керівників, знання й оволодіння ефективними способами спілкування, вміння обирати доцільний спосіб поведінки в конфліктній ситуації, що виникають при довготривалих взаєминах. Контроль за конфліктною ситуацією є тим інструментом, оволодіти яким може кожен, а це допоможе вирішити практично будь-яку проблему. Способи подолання кризових ситуацій на практиці, зрозуміло, настільки ж унікальні, як і самі конкретні ситуації.

Удосконалення управління конфліктами в організації є важливим аспектом для підтримання позитивного робочого середовища та досягнення успішних результатів. Ось декілька пропозицій, які можуть допомогти у цьому [4]:

- створення політики управління конфліктами;
- тренінги з управління конфліктами;
- створення команди по управлінню конфліктами;
- залучення до участі стороннього посередника;
- створення механізму зворотного зв'язку;

- залучення до участі всіх зацікавлених сторін.

Управління конфліктними ситуаціями в організації є важливим аспектом для підтримки здорового робочого клімату та ефективної співпраці. Ось кілька ефективних стратегій та шляхів усунення конфліктів: створення відкритої комунікації; навчання комунікаційним навичкам; визначення причин конфлікту, аналіз ситуації, визначте корінь проблеми, що викликала конфлікт, і залучайте всі сторони до обговорення; пошук компромісу, спільне вирішення проблеми; медіація, залучення нейтральної особи; встановлення чітких правил і процедур, регламентація процесів; розвиток емоційного інтелекту, навчання співробітників, розвиток навичок емоційного інтелекту.

Ефективне управління конфліктами вимагає проактивного підходу, відкритої комунікації та готовності до співпраці. Запровадження цих та інших стратегій в управлінні допоможе створити позитивний робочий клімат, де співробітники відчують себе комфортно і можуть продуктивно працювати разом.

Висновки: таким чином, запобігання конфліктом є важливим елементом взаємодії в особистому та в професійному житті. Запобігання конфліктам сприяє побудові позитивних міжособистісних відносин зміцненню командного духу та підвищенню співпраці в колективі. Методи розв'язання конфліктів допомагають налагодити взаєморозуміння і довіру між членами команди, сприяють ефективному використанню ресурсів і запобігають втратам.

Ключові слова: конфлікт, управління конфліктами, конфлікти в організації, методи вирішення конфліктами.

Список використаних джерел

1. Алькема В.Г. *Менеджмент організацій: навчальний посібник*. Кн.1. В.Г. Алькема, О.С. Кириченко, 2023. 276 с. URL :https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/alkema_0035.pdf.
2. 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>.
3. Дзямулич М., Садовська І., Шматковська Т., Нагірська К., Нужна О., Гаврилюк О. *Дослідження зв'язку витрат сільського населення на утримання селянських господарств з основними соціально-економічними показниками*. 2020. 217–222 с.
4. Погріщук Б., Коломієць Т., Чалюк Ю., Яремко І., Громадська Н. *Моделювання застосування антикризового управління бізнес-впровадженням для машинобудівного сектору економіки*. Міжнародний журнал техніки безпеки та безпеки. 2023. 187–194 с.
5. Мельничук О.І. *Управлінська праця та удосконалення її організації в аграрних підприємствах*. Економіка харчової промисловості. 2019. 46-51 с.