

Управління конфліктами в організації та методи їх вирішення

Оксана Омельченко

здобувачка групи МЕН-ОРГ-23м,

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

e-mail: omelchenko@krok.edu.ua

Ганна Пазєєва

кандидат економічних наук,

доцент 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. Конфлікти є явищем у будь-якій організації, і їх належна обробка та вирішення можуть значно вплинути на ефективність роботи колективу, стабільність та успішність організації в цілому. З врахуванням постійних змін у сучасному бізнес-середовищі, де швидкість реакції та спроможність адаптації стають ключовими факторами успіху, важливо мати глибоке розуміння та навички управління конфліктами. Правильне управління конфліктами може сприяти покращенню комунікації в колективі, збереженню робочих стосунків та підвищенню загальної продуктивності організації. Дослідження управління конфліктами в організаціях є актуальним та корисним для практичних застосувань у сучасних умовах бізнесу та управління персоналом.

Об'єктом дослідження є аналіз управління конфліктами в організаціях.

Предметом дослідження є теоретико-методичні підходи до управління конфліктами в організаціях.

Метою дослідження є визначення причин виникнення конфліктів в організаціях, їх впливу на робочий процес та результативність команди, а також розробка стратегій управління конфліктами для покращення організаційної ефективності.

Для досягнення мети дослідження в роботі поставлено та вирішено наступні завдання:

- аналіз наукових джерел з питань конфліктів в організаціях для з'ясування основних причин виникнення конфліктів;
- розробка стратегій управління конфліктами, які можуть бути використані для покращення організаційної ефективності;
- ефективність впроваджених стратегій щодо покращення управління конфліктами в організації.

Інформаційна база досліджень. Для проведення дослідження про управління конфліктами в організації була використана інформаційна база, яка включала наступні джерела такі як, наукові статті, підручники та посібники з конфліктології та управління персоналом з питань управління конфліктами в організаціях.

Проблемам управління конфліктами в організації присвячено праці вчених та дослідників: А. Анцупова, С. Баклановського, А. Большакова, А. Кібанова,

І. Ворожейкіна, Д. Захарова, Е. Лінчевського, Е. Берна, В. Шейнова, О. Криси, Т. Сазонової, І. Шульженко та ін.

Методологія дослідження. Для знаходження необхідної інформації використовувались такі два методи дослідження, перший метод – це абстрагування для узагальнення конкретних випадків конфліктних ситуацій та формулювання загальних принципів управління конфліктами; другий метод це - аналіз і синтез, роздроблених даних про конфліктні ситуації з метою зрозуміння їх причин та наслідків, а також отриманих результатів для розробки рекомендацій з управління конфліктами.

Етапи та результати дослідження. Конфлікти в організаціях можуть виникати через різницю у поглядах, цінностях, інтересах, стилів керівництва та інших факторах. Вони можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки для організації, тому важливо вміти ефективно управляти конфліктами для досягнення спільних цілей і покращення взаємодії між працівниками.

Проаналізувавши роботи вчених та українських дослідників в управлінні конфліктами, які вже згадувались раніше. У цілому дослідники схиляються до думки, що управління конфліктами в організації має бути системною діяльністю. Зокрема, І. Потапук звертає увагу на необхідність управління конфліктами через механізми корпоративної культури, чітке визначення функцій та обов'язків персоналу [1]. Разом із тим управлінню організаційними конфліктами в умовах нестабільності та сучасних особливостей функціонування організацій. Організація, ставлячи перед собою певну мету, визначаючи місію, має обов'язково враховувати той факт, що для ефективного її функціонування менеджмент повинен спрямовуватися не лише на вирішення виробничих завдань, а й на забезпечення належних умов для розвитку персоналу. Виникнення та якість взаємних зв'язків і відносин, що формуються на основі виробничої діяльності, міжособистісного спілкування, визначається не лише впливом реальних умов життя (економічних, політичних, соціально-психологічних, моральних тощо), а й умов, створених самою організацією.

Управління конфліктами в організації є важливою управлінською діяльністю. В умовах нестабільності економіки, політичної та соціальної ситуації, тривожність керуючої, особливо керованої, системи організації зростає. Як наслідок, зростає кількість конфліктів, як міжособистісних, так міжгрупових. Разом із тим управління конфліктами передбачає діяльність, що призводить до завершення та вирішення конфліктної ситуації. Якщо проаналізуємо механізм вирішення конфліктів пересічними керівниками та їхніми підлеглими, то дійдемо висновку, що більшість застосовує відомі методи, до яких вони звикли, яким спеціально не навчалися, так би мовити, спостерігаємо діяльність за власними навіюванням. Природним є той факт, що ці методи є часто неефективними та не приносять бажаного результату.

Удосконалення управління конфліктами в організації є важливим аспектом для забезпечення ефективності роботи колективу та досягнення спільних цілей. Так нами запропоновано деякі управлінські механізми для вирішення

конфліктних ситуацій. Розвиток комунікаційних навичок серед співробітників може допомогти уникнути конфліктних ситуацій та вирішити існуючі проблеми шляхом взаєморозуміння, створення чітких та прозорих процедур для врегулювання конфліктів допоможе забезпечити швидке та ефективне вирішення проблем без зайвих затримок. Організація тренінгів та семінарів з управління конфліктами для співробітників навчить їх ефективно взаємодіяти в конфліктних ситуаціях та знаходити конструктивні рішення стимулювання співпраці та командної роботи. Впровадження системи медіації, де нейтральна сторона допомагає учасникам конфлікту знайти взаємоприйнятне рішення, це один із найефективніший механізм управління конфліктами в організації. Всі ці механізми можуть бути використані окремо або у поєднанні для покращення управління конфліктами в організації та створення сприятливого робочого середовища для всього колективу.

Щоб вирішити проблему конфліктів в організації необхідно іти на компроміс це характеризується прийняттям точки зору іншої сторони, але лише до деякого ступеня. Спроможність до компромісу високо цінується в управлінських ситуаціях, бо це зводить до мінімуму небажаність, що часто дає можливість швидко розв'язати конфлікт до задоволення обох сторін. Однак, використання компромісу на ранній стадії конфлікту, виниклого по важливій проблемі може скоротити час пошуку альтернатив та визнання відмінності в думках і готовність ознайомитися з іншими точками зору, щоб зрозуміти причини конфлікту і знайти курс дій, прийнятний для всіх сторін. Той, хто використовує такий стиль не намагається добитися своєї мети за рахунок інших, а скоріше шукає найкращий варіант рішення. Даний стиль є найбільш ефективним в рішенні проблем організації [2].

Практична значущість результатів дослідження. Управління конфліктами в організації є ключовим елементом для забезпечення успішної роботи колективу та досягнення спільних цілей. Існування конфліктів в організації неминуче, але важливо мати ефективні механізми для їх врегулювання та управління. Здатність ефективно вирішувати конфлікти на рівні керівника сприяє покращенню робочого клімату, підвищенню продуктивності та забезпеченню гармонійних взаємин серед співробітників.

Ключові слова: управління, управління персоналом, організаційна культура, організація, цінності, мотивація, керуюча система.

Список використаних джерел

1. Потапюк І.П., Даниленко К.О., Мокієнко Є.О. Приазовський економічний вісник. Корпоративна культура як складник стратегічного управління персоналом підприємства. 2017. С. 170–175.
2. І. М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, Діло. Основи менеджменту. 1992. С. 221.