

Конфлікти в діяльності менеджера: сутність і види

Вікторія Мельник

здобувачка групи МА-21к-2,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: martyniukdy@krok.edu.ua

Ганна Пазєєва

науковий керівник, 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. Актуальність дослідження теми «Конфлікти в діяльності менеджера: сутність і види.» є досить важливою в сучасному управлінні і бізнес-середовищі. Конфлікти є неодмінною частиною робочого середовища, в будь-якій організації, незалежно від розміру і галузі діяльності, існують різні інтереси, цінності, стилі роботи та погляди серед співробітників і менеджерів. Це створює підґрунтя для виникнення конфліктів. Саме менеджер зайнятий управлінням процесами та персоналом і власне неминуче втягується в конфлікти та відчувати їх наслідки. Сутність і види конфліктів в діяльності менеджера дають змогу отримувати знання і навички для вирішення конфліктів - це є важливими для забезпечення гармонії і продуктивності в організації, а також для підвищення рівня задоволеності працівників та збереження ресурсів.

Об'єктом дослідження є конфлікти, які виникають у процесі управління і діяльності менеджера.

Предметом дослідження є сутність і види конфліктів діяльності менеджера.

Метою дослідження є отримання знань щодо ефективного вирішення конфліктів, покращення відносин у колективі та досягнення успіху у діяльності кваліфікованого менеджера.

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

- розкрити сутність конфліктів у менеджерській діяльності, їхні причини, особливості виникнення та розвитку;
- визначити наслідки конфліктів в діяльності менеджера;
- класифікувати конфлікти на основі різних ознак.

Серед найбільш відомих дослідників що вивчали тему «Конфлікти в діяльності менеджера: сутність і види» були такі вітчизняні вчені-правознавці: Г.Аболонін, С.Алексєєв, В.Грибанов, Н.Кузнєцова, О.Курбатов, С.Могилевський, А.Пилипенко, В.Попов, Ю.Тихомиров, О.Янкова та інші, а також науковці в галузі конфліктології: Г.Ложкін, Н.Пов'якель, М.Цюрупа та інші.

Етапи та результати дослідження. Для початку, на першому етапі дослідження теми «Конфлікти в діяльності менеджера: сутність і види» розглянуто поняття що таке конфлікти в діяльності менеджера, причини виникнення та їх наслідки. Найважливішою складовою управлінської системи і самого процесу управління

є поведінка людини, людські ресурси комунікації, в тому числі такі форми, як суперечки, напруги і конфлікти, тому існує необхідність роботи з конфліктом.

Конфлікт - особливий вид взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами [1]. Ніде конфлікти не проявляються настільки очевидно, як у світі бізнесу. Існують конфлікти між фірмами, компаніями, асоціаціями, в межах однієї організації і т. п. Конфлікт, що виникає в організації, називають організаційним, зокрема це диспути, конфронтації, протиріччя і т.п.

Менеджер - організатор спільної діяльності людей [2]. Менеджер неминуче втягується в конфлікти, змушений керувати ними, відчувати їх наслідки. Звідси виникає необхідність роботи з конфліктом. Загальним при розгляді діяльності менеджера у зв'язку з конфліктами є те, що кожна організація проходить у своєму розвитку ряд внутрішніх напружень і розбіжностей. Зіткнення різних позицій, точок зору окремих людей, груп і рівнів відносин неминучі в процесі самої діяльності. Типовими для організації будуть наступні конфлікти: між менеджерським персоналом і підлеглими з приводу способів управління і виконання функціональних обов'язків; між персоналом у зв'язку з прийняттям нових членів, розподілом робіт, оплатою праці і т. д; між самими керівниками при визначенні цілей, способів і напрямків спільної діяльності.

У результаті конфліктів, що виникають між співробітниками, між ними відбувається руйнування наявних міжособових відносин, стійких комунікативних та організаційних зв'язків, блокада комунікативного процесу і, як наслідок, неможливість спільної виробничої, комерційної, організаційної або управлінської діяльності взагалі. Ворожі відносини між співробітниками фірми здатні повністю паралізувати роботу організаційно-управлінської діяльності, так як до конфлікту залучаються нові учасники, причому як з боку підлеглих, які підтримують позицію керівника або тих, які противляться їй, так і з боку керівників різних рангів, незалежних один від одного або пов'язаних між собою механізмами прямої залежності підрозділів підприємства.

У сфері управління конфлікти (між вищим керівництвом, керівниками та підлеглими, підлеглими та підлеглими) можна розділити на дві основні групи, які відрізняються ходом протікання та механізмами розв'язання. Це конструктивні і деструктивні конфлікти.

Конструктивні конфлікти виникають у зв'язку з організаційними розбіжностями, та у більшості випадків, які приводять до продуктивних результатів спільної діяльності. Конструктивному врегулюванню конфліктної ситуації сприяють такі форми спілкування: взаємні відкриті висловлювання, які переслідують прагнення впевнитися у правильності розуміння опонентами дій один одного, інформація, яка має зворотний зв'язок відносно того, як опоненти сприймають один одного та інтерпретують взаємну поведінку у конфлікті, демонстрація прийняття опонента як особистості, незалежно від його позиції у конфліктній ситуації [3].

Деструктивні конфлікти - конфлікти, які виникають на базі особистих симпатій та антипатій, нерозуміння людьми один одного, які дестабілізують процеси спілкування та взаємодії [3]. Деструктивні конфлікти є основою негативних взаємодій між співробітниками, ситуацій "підсижування" один одного та безпосередньо керівника, приводом для чуток та різних кривотолків. Співробітників можна навчити не створювати деструктивні ситуації. Відправними пунктами управління конфліктними ситуаціями у повсякденній діяльності різних організацій є попередження виникнення деструктивних міжособових суперечностей як між співробітниками, так і між співробітниками та керівниками. Тому керівнику в першу чергу необхідно звернути увагу на спеціальні тренінгові програми, які допоможуть подолати інформаційний бар'єр між персоналом та керівником.

Отже, дослідження конфліктів в діяльності менеджера має велику практичну значущість, оскільки дає змогу покращити міжособистісні відносини в колективі та робочого середовища, зберегти репутацію організації, збільшити рівень задоволеності персоналу, підвищити ефективність управління. Результати такого дослідження можуть бути використані для покращення ефективності роботи колективів на всіх рівнях. Тому, розуміння та управління конфліктами в менеджменті має велике значення для успішної діяльності організації та досягнення її цілей.

Ключові слова: конфлікт, менеджер, організація ,управління.

Список використаних джерел

1. Конфлікти в менеджменті. *Pidru4niki*. URL: https://pidru4niki.com/75180/menedzhment/konflikti_menedzhmenti (дата звернення: 05.11.2023).
2. Осенчук Н.И. Конфлікти у діяльності менеджера: сутність та види. URL:https://biblio.suitt.edu.ua/bitstream/handle/123456789/2296/Osenchuk_Annaev_Bondarenko.pdf?sequence=1&isAllowed=y м. Київ, 4 жовт. 2016 р. С.118-121.
3. Конфлікти в діяльності організації. *StudFiles*. URL: <https://studfile.net/preview/5149505/page:50/> (дата звернення: 05.11.2023).