

## ДОСЛІДЖЕННЯ ПІДХОДІВ ЩОДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ «УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»

*Камишнікова А.О., здобувач вищої освіти,  
[antonina.kamishnikova@gmail.com](mailto:antonina.kamishnikova@gmail.com)*

*Науковий керівник: Ачкасова Л.М., к.е.н., доцент  
Харківський національний автомобільно-дорожній  
університет*

Конфлікти є досить звичайним явищем в нашому житті, вони присутні у всіх сферах життєдіяльності людини та мають свої наслідки. Відповідно людині потрібно знаходити способи управління ними. Зокрема це важливо для організацій, де працює велика кількість людей і, звичайно, кожний з працівників має свої інтереси, цінності, установки, погляди на ту чи іншу проблему, що виникають у процесі роботи, тому конфліктні ситуації присутні. Це негативно впливає на психологічний стан людини та її роботу. У зв'язку з цим тема управління конфліктами сьогодні є доволі актуальна, адже її дослідження може не лише знизити негативні наслідки від конфліктних ситуацій, а й мати позитивний вплив на роботу працівника.

Для кожного управлінця важливо правильно розуміти зміст проблеми, щоб мати змогу створити дієві способи їх вирішення. На сьогодні дослідниками визначено наступні види конфліктів за змістом:

- Внутрішньоособовий конфлікт - це стан структури особи, коли в ній одночасно існують суперечливі та взаємовиключні мотиви, ціннісні орієнтації та цілі, з якими вона не в змозі впоратися і виробити пріоритети поведінки, засновані на них [1]. Тобто це конфлікт в середині людини, її думок, внутрішня суперечка щодо прийняття якогось рішення.

- Міжособистісний конфлікт - це найбільш поширений тип конфлікту, де в ролі учасників виступають дві або більше особи, між якими відбувається зіткнення протилежно спрямованих мотивів, цінностей, інтересів чи думок [2].

- Міжгруповий конфлікт - протидії між групами людей, а також між окремими представниками цих груп, якщо в умовах конфліктних дій ці учасники сприймають свої дії в площині

міжгрупового вибору, сприймаючи один одного як члени різних груп [3].

- Внутрішньогруповий конфлікт - суперечка всередині групи, де люди тісно взаємодіють один з одним, мають спільні інтереси та погляди, але іноді їх думки не співпадають, тому виникають конфлікти.

Кожен вид конфлікту несе в собі протиставлення поглядів на ту чи іншу подію, тому є дуже важливим правильно, а головне на користь спрямувати хід конфліктних ситуацій, які виникли. Саме від ефективності управління залежить, які наслідки матиме вирішення конфлікту. Але для цього потрібно спочатку зробити аналіз того, як трактується поняття «управління конфліктами», адже в кожного дослідника цієї теми є свій підхід щодо визначення цього поняття (табл. 1).

**Таблиця 1 - Підходи щодо визначення поняття «управління конфліктами»**

Автор	Сутність поняття
1	2
Петрінко В.С. [4]	Управління конфліктом – розв’язання, придушення, а також ініціювання певних конфліктних ситуацій в інтересах суспільства у цілому чи окремих його суб’єктів
Молчанова А. О., Воляник І. В., Кондратьєва В. П. [5]	Управління конфліктом – це свідомо діяльність, яку проводить керівництво організації на всіх етапах його виникнення, розвитку та завершення
Прибутько П. С. [6]	Управління конфліктами визначають як цілеспрямовану діяльність менеджерів, що передбачає встановлення контролю над конфліктом та його учасниками, та ліквідацію його причин
Требін М. П., Сахань О. М., Герасіна Л. М. [7]	Управління конфліктом – цілеспрямований вплив на конфліктну взаємодію, що має забезпечити конструктивне вирішення протиріччя, яке актуалізувалося в конфлікті

## Закінчення таблиці 1

1	2
Мекшун Л.М. [8]	Управління конфліктом – цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт
Березовська Л.І. [9]	Управління конфліктами – це: 1) цілеспрямований вплив на процес конфлікту, що забезпечує вирішення соціально значущих завдань; 2) спрямування конфлікту в раціональне русло діяльності людей; усвідомлений вплив на конфліктну поведінку суб'єктів з метою досягнення бажаних результатів і обмеження протиборства рамками конструктивного впливу на суспільний процес
С. Хілл, В. Урі, Б. Єр'омін, Л. Гринхелг [10]	Стверджували, що конфліктом об'єктивно управляти не можливо, а створення системи вирішення конфліктних ситуацій схоже на створення системи контролю за зливами. На їх думку, конфлікту, як і дощу, уникнути не можна. Тому не має сенсу вирішувати конфлікт, іноді достатньо завершити його на певному етапі

Проаналізувавши думки щодо визначення поняття «управління конфліктами» різними авторами, можна сказати, що воно передбачає процес контролю та регулювання конфліктних ситуацій з метою ліквідації, або направлення їх на шлях розвитку. Також існує інша думка з приводу визначення цього поняття, де дослідники вважають, що управляти конфліктними ситуаціями не можливо. Звісно і в цьому також є частка правди, адже інколи бувають ситуації, коли важко вплинути на хід подій. Але для будь-якої організації важливо звернути свою увагу на поняття «управління конфліктами», бо від цього залежить її розвиток.

Кожному управлінцю важливо навчитися відрізняти конфлікти за значенням для організації. Дослідники поділяють їх на два види: конструктивні та деструктивні. У свою чергу конструктивні конфлікти мають позитивні наслідки, де кожна з конфлікуючих сторін є лояльною до іншої, де вони не піддаються емоційним сплескам, а мають наміри шукати вихід з даної ситуації, при цьому враховуючи думку кожної зі сторін. Щодо деструктивних конфліктів, то в цих випадках все навпаки: кожна сторона відстоює власну точку зору та має ворожий настрій.

З даної інформації цілковито зрозуміло, що для організацій дійсно має значення не допускати, а в іншому випадку, й мати змогу перевести деструктивний конфлікт в конструктивний. А допомогти в цьому може правильне управління. Саме дієве управління має змогу не лише розв'язати конфлікт, а й за допомогою нього підвищити ефективність діяльності організації.

#### Література.

1. Внутрішньоособові конфлікти [Електронний ресурс]. URL: [https://pidru4niki.com/15941024/psihologiya/vnutrishnoosobovi\\_konflikti](https://pidru4niki.com/15941024/psihologiya/vnutrishnoosobovi_konflikti)
2. Міжособистісні конфлікти [Електронний ресурс]. URL: [https://pidru4niki.com/85359/psihologiya/mizhosobistisni\\_konflikti](https://pidru4niki.com/85359/psihologiya/mizhosobistisni_konflikti)
3. Міжгрупові конфлікти [Електронний ресурс]. URL: [https://pidru4niki.com/11070515/psihologiya/mizhgrupovi\\_konflikti](https://pidru4niki.com/11070515/psihologiya/mizhgrupovi_konflikti)
4. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
5. Молчанова А. О., Воляник І. В., Кондратьєва В. П. Організаційна поведінка: Навч. посібн. / за наук. ред. А. О. Молчанової. ІваноФранківськ, «ЛілеяНВ», 2015. 176 с.
6. Прибутко П. С. Конфліктологія : навч. посіб. Київ. : КНТ, 2010. 136 с.
7. М. П. Требін, О. М. Сахань, Л. М. Герасіна та ін. Харків: Нац. ун-т "Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого", 2013. 61 с.
8. Управління конфліктами. Опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 073 менеджмент всіх форм навчання / Укл.: Мекшун Л.М. Чернігів: ЧНТУ, 2019. 72 с.
9. Березовська Л.І., Юрков О.С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ, 2016. 201 с.
10. Берлач А.І., Кондрюкова В.В., Криволапчук В.О., Поліщук О.Г. Конфліктологія : навч. посіб. вид. 2-ге, доповн. Одеса : ОДУВС, 2010. 162 с.