

ОРГАНІЗАЦІЙНІ КОНФЛІКТИ ТА СТИЛІ ЇХ ВИРІШЕННЯ

*Трофімова М.А., здобувач вищої освіти,
martatrofimova454@gmail.com*

*Науковий керівник: Юцишина Л. О., к. е. н., доцент
Волинський національний університет імені Лесі Українки*

Конфлікт на робочому місці, або іншими словами, організаційний конфлікт, виникає у разі непорозумінь, розбіжностей між колегами, які спричинені протилежністю поглядів, цінностей, очікувань, інтересів кожної зі сторін. Немає нічого дивного, що в кожній людини є особиста думка щодо того чи іншого питання. Це наша природня особливість. Проте інколи висунуті думки можуть суперечити одна одній, тому і виникають конфліктні ситуації – несумісність поглядів членів людської взаємодії. Отже, конфлікт-менеджмент є необхідністю на шляху до успіху організації, адже, навіть найменший конфлікт може мати руйнівні наслідки.

Конфлікти в організаціях мають свою специфіку, яка пов'язана з видом діяльності, якою займається дана організація. Значну частину конфліктів складають так звані «ділові конфлікти». Крім конфліктів, що виникають через недоліки в організації роботи та плануванні існують конфлікти, пов'язані з міжособистісними відносинами. Для класифікації конфліктів вибираються різні параметри. Конфлікти також розрізняються за функціями, які вони виконують. Конфлікти виконують не тільки негативні функції, а й позитивні. У даний час вважається, що навіть в організаціях з ефективним управлінням деякі конфлікти не тільки можливі, але і бажані. Дійсно, конфлікт не завжди позитивний. У деяких випадках це може перешкодити задоволенню потреб окремої людини і досягненню цілей організації в цілому. Але в багатьох ситуаціях конфлікт допомагає виявити різні точки зору, надає додаткову інформацію, допомагає виявити більше альтернатив або проблем [1, с. 57].

Конфлікт може призвести до руйнівних наслідків. Його основні негативні функції полягають в деструктуризації соціальної групи, або окремої особистості: поділ колективу і зниження співпраці, несприятливий соціально-психологічний клімат, втрата довіри і вороже ставлення учасників соціальної взаємодії.

Це все призводить до втрати ресурсів, часу, а, отже, організаційні цілі в такому випадку будуть не досягнутими. Тому менеджерам слід постійно моніторити ситуацію на підприємстві, запобігати

виникненню конфліктів.

Слід пам'ятати, що конфлікт не є виключно негативним явищем. Його позитивні функції передбачають інтеграційні процеси: об'єднання людей для вирішення певної проблеми, що в свою чергу сприяє взаєморозумінню між ними та створює відчуття причетності до певного процесу.

Менеджер в ситуаціях виникнення конфлікту може отримати для себе значну перевагу, адже конфлікт виконує пізнавальну функцію. Керівник в змозі розпізнати сильні сторони чи недоліки кожної з конфліктуючих сторін, що дуже спрощуватиме роботу його роботу, адже в майбутньому він знатиме який підхід слід застосовувати для підлеглого, аби змотивувати до ефективної праці [2, с. 155].

Конфлікт може бути рушійною силою, що адаптує організацію до вирішення будь-яких ситуацій, а в той же час – силою, що може призвести до занепаду діяльності організації. Отож, аби конфлікт не став фатальним для підприємства існують безліч шляхів його вирішення.

Існують різні стилі вирішення конфліктів, які можна використовувати в залежності від ситуації та особистісних переваг. Основні стилі вирішення конфліктів включають наступні:

- інтеграційний стиль – передбачає, що одна з конфліктуючих сторін турбується не тільки про себе, але й про інших: вона здатна погодитись (підкоритись) з чужою думкою, аби отримати рішення, що задовольнить обидві сторони. Іншими словами, це співпраця. Людина готова прийняти погляди, думки колеги, аби зрозуміти його потреби, пропозиції та очікування щодо певної ситуації, щоб знайти те рішення, що задовольнить обидві сторони;

- покірливий (поступливий) стиль. На відміну від інтеграційного стилю, він передбачає, що одна сторона турбується про іншу більше ніж про себе: нехтує собою, аби задовольнити потреби інших. Покірливий стиль включає елементи самопожертви, так як людина спрямована на зменшення загальних розбіжностей між конфліктуючими сторонами. Вона бажає бути схваленою, визнаною іншими, їхня підтримка є найважливішою;

- компромісний стиль. Цей стиль передбачає вміння вести переговори. Завдяки цьому обидві сторони висловлюють свої думки одночасно, зважують всі за і проти, тоді приймають рішення, яке принесе найбільшу користь обом;

- домінуючий стиль – передбачає, що одна зі сторін турбується виключно про себе, нехтуючи іншою. Для цього стилю характерне поняття «змагання»: особа прагне стати переможцем за будь-яких умов, тобто, аби її думку прийняли всі інші. Менеджерам слід використовувати цей стиль під час виникнення неконтрольованих конфліктів.

- стиль уникнення. Людина, що є учасником конфлікту ігнорує ситуацію, відсторонюється, їй не важлива ні своя думка, ні думка іншого. В більшості випадків, ця особа просто не вірить, що конфлікт можна вирішити, в неї домінує страх. Саме цей стиль залишає конфлікт невирішеним [3, с. 5-6].

Отже, конфлікти на робочому місці – це досить поширене явище.

Проте, потрібно не забувати, що вони можуть нести не тільки негативні наслідки, але й позитивні: одні збільшують ефективність діяльності організації, інші ведуть її до занепаду. Керівникам слід розпізнавати типи конфліктів і вчасно запобігати їм, а в окремих випадках провокувати їх виникнення.

Регулювання конфлікту здійснюється різними шляхами, а, отже, менеджер сам вибирає той, який краще підходить під певну ситуацію, спираючись також на специфіку характеру конфліктуючих сторін. Тому, вміння управляти конфліктами – це запорука ефективної діяльності організації.

Література.

1. Друзь О., Родченко Л., Черненко І. Теоретичні підходи до дослідження конфліктів в організації. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія*. 2022. Вип. 3 (56). С. 51–60.

2. Веремійчук А. А., Усанов І. В. Конструктивні функції конфлікту: збірник наукових статей магістрів. Полтава: ПУЕТ, 2021. С. 152–157.

3. Zakaria N, Ahmad A, Azman N. Conflict Management Styles and Organizational Commitment: A Study Among Perbadanan Kemajuan Negeri Selangor. *Business Review*. Sep. 2023. vol. 8, no. 9. DOI: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i9.3568>