

НАПРЯМ 4. МЕНЕДЖМЕНТ

Бондарчук Людмила Володимирівна

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту та адміністрування;*

Станіславчук Ангеліна Олександрівна

*здобувач вищої освіти,
Вінницький торговельно-економічний інститут
Державного торговельно-економічного університету*

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-334-0-17>

ЕФЕКТИВНЕ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

Конфлікт є невід'ємною частиною життя кожного підприємства. Тому є необхідність провести поглиблене дослідження закономірностей формування сучасних організаційних конфліктів, методів їх усунення та подолання наслідків. При цьому найважливішим результатом ефективного управління конфліктами на підприємстві буде механізм раннього попередження конфліктних ситуацій та механізм усунення конфліктів, що виникли. Аналіз сучасної корпоративної діяльності показує, що конфлікт є важливою формою взаємодії між людьми та засобом вирішення певних ділових проблем і самоствердження особистості в колективі..

Питанням сутності та врегулюванню конфліктів в організації присвячені праці як зарубіжних Ч. Барнард, Р. Дарендорф, К. Вейк, Дж. Гелбрейт, А. Гоулднер, М. Крозьє, П. Лоуренс, К. Зайцев, У. Мастенбрук, Г. Саймон, Ф. Селзник, Л. Козер, А. Кравченко, І. Гурков, П. Бородкін, А. Здравомислов, Л. Балабанова.

Метою дослідження є обґрунтування основних аспектів ефективного управління конфліктами в організаціях.

Конфлікт – це завдання, яке необхідно вирішити шляхом визначення причини конфлікту, а потім застосувавши відповідні

методи для вирішення проблеми. Конфлікт є невід'ємною частиною відносин. Вони з'являються щодня в будь-якій сфері діяльності і в особистому житті. Вони представляють різні точки зору, відмінності в поглядах, інтересах, способах життя та інші відмінності. Це називається конкуренцією або опозицією з певного питання чи завдання [3, с. 101].

Управління конфліктами означає не лише виявлення сфер в організації, де ймовірно виникають конфлікти, а й зменшення потенційних конфліктів у спільноті, тобто запобігання виникненню конфліктних ситуацій та впливу інструментів управління на процеси спільноти. Об'єктивно існуючі протиріччя не переростуть у свідоме протистояння. По-перше, управління означає здатність ставити цілі та заохочувати інших до їх досягнення.

Управління конфліктом – це цілеспрямований і об'єктивний регулюючий вплив на динаміку соціальної системи, залученої в конфлікт, з метою його розвитку або руйнування [1, с. 102].

Методики управління конфліктами повинні бути спрямовані на формування організаційних умов, запобігання виникненню деструктивних конфліктних ситуацій, діагностику психологічного клімату в організації на основі комплексного огляду деталей організаційного середовища тощо. Ефективними методами управління конфліктами в організаціях є: організаційні методи попередження конфліктів, заходи, спрямовані на оптимізацію організаційно-управлінських структур, психологічні методи попередження міжособистісних конфліктів [2, с. 305].

Своєчасне виявлення наявності конфлікту та правильна оцінка рівня його розвитку не тільки дає змогу організаційним лідерам повноцінно реагувати на конфронтаційні ситуації в організації, а й дає змогу відповідним чином коригувати відмінності між суб'єктами конфліктної взаємодії. Правильний вибір методів подолання конфліктів в організації може не тільки забезпечити підтримку нормальної соціально-психологічної атмосфери в колективі, а й підвищити продуктивність праці та ефективність організаційної діяльності.

Менеджери відіграють вирішальну роль у вирішенні конфліктів і управлінні поведінкою людей у конфліктних ситуаціях. Керівник –

це особа, яка за своїм службовим становищем зацікавлена у підтримці функціональних та позитивно спрямованих конфліктів, попередженні та швидкому подоланні деструктивних конфліктів, які своїми негативними наслідками та роботою завдають шкоди громаді.

Керування конфліктами визначається як цілеспрямована діяльність менеджерів, спрямована на встановлення контролю над конфліктом та його учасниками. Основною метою є ліквідація причин конфлікту з метою запобігання порушенням ефективності виробничого процесу на підприємстві. У цьому контексті важливо розрізнати ключові аспекти конфліктів, виявляти їхні корені та шукати стратегії для побудови конструктивних відносин між учасниками.

Так, керівник підприємства має значні повноваження та владу, що дозволяє йому впливати на своїх підлеглих та їхню поведінку в конкретному конфлікті. Його статус і позиція в організації надають йому можливість приймати стратегічні рішення, встановлювати правила та норми поведінки, а також здійснювати контроль за дотриманням цих правил.

Керівник може використовувати свою авторитетну позицію для вирішення конфліктів, надаючи чіткі вказівки, встановлюючи перспективи та розробляючи стратегії врегулювання ситуації. Водночас, ефективне врегулювання конфлікту також може вимагати від керівника вміння слухати думки та погляди підлеглих, сприяти взаєморозумінню та спільним рішенням проблем.

Отже, лідерські якості керівника можуть визначати успішність управління конфліктами на підприємстві. Керівник в умовах конфлікту може виявитися в двох станах: суб'єкта (прямий учасник конфлікту); посередник – арбітр (примиритель конфлікуючих сторін) [3, с. 25].

У процесі формування конфліктологічної компетентності менеджерів і працівників підприємства необхідно використовувати такі групи методів:

- методи створення позитивної мотивації (облік особистих навчальних досягнень, формування індивідуальної траєкторії навчання та ін.);

– методи організації інтерактивної діяльності слухачів (дискусії, рішення конкретних конфліктних ситуацій, підготовка презентацій та есе та ін.);

– рефлексивно-оцінні методи (аналіз результатів взаємоконтролю і самоконтролю та ін.).

Розробка системи оцінки ефективності формування конфліктологічної компетентності персоналу базується на виділенні наступних складових:

- аналіз результативності процесу навчання;
- моніторинг ефективності та якості навчального процесу;
- аналіз задоволеності слухачів організацією процесу навчання;
- отримання інформації про ефективність діяльності працівника, що пройшов навчання;
- аналіз задоволеності керівника результатами навчання;
- моніторинг стану і динаміки кадрового потенціалу організації [1, с. 123].

Виділяють наступні принципи оцінки ефективності діяльності з управління конфліктами: принцип системності оцінки; принцип професійної цілеспрямованості; принцип систематичності; принцип всебічності оцінки; принцип об'єктивності оцінки; принцип науково обґрунтованого підходу; принцип гуманістичної спрямованості; принцип конфіденційності; принцип компетентності. всі перераховані принципи необхідно використовувати адекватно конкретної конфліктної ситуації.

Менеджери визначають управління конфліктами як спрямовану діяльність, яка передбачає встановлення контролю над конфліктом та його учасниками, а також ліквідацію його причин з метою запобігання порушенню ефективності виробничого процесу на підприємстві.

Це включає в себе розробку стратегій, що враховують усі аспекти конфлікту та можливі шляхи його вирішення. Менеджерам слід виявляти гнучкість та креативний підхід, не боячись виходити за межі традиційних схем. Успішне управління конфліктами вимагає знань та навичок, а також їхнього ефективного використання. Подолання конфліктів може відбуватися лише за умови

розроблення стратегії, яка враховує всі аспекти конфлікту та забезпечує стійке вирішення ситуації.

Отже, у умовах соціально-економічної кризи та необхідності підвищення рівня конкурентоспроможності, менеджерам потрібно передбачати, аналізувати та ефективно управляти неминучими конфліктами. Розв'язання конфліктів вимагає від менеджера відповідних знань і навичок, їх гнучкого використання, готовності виходити за межі звичних схем, творчого підходу і можливо за умови розроблення стратегії, що враховує всі аспекти конфлікту.

Список використаної літератури:

1. Конопацька О. М. Конфлікти в трудових колективах і шляхи їх подолання. *Юридична психологія та педагогіка*. 2019. № 1. С. 100–105.
2. Максимець Ю. В. Шляхи подолання конфліктних ситуацій на підприємстві. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2020. Вип. 23.10. С. 372–376.
3. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. *Галицький економічний вісник*. 2019. № 2 (41). С. 79–83.