

8) працівникам легше отримати цілісне уявлення про організацію: їм стає помітно, яким чином різні складові частини організації пов'язані один з одним.

1. Симоненко М.М., Пашковський М.Ю. Підвищення мотивації персоналу підприємства // Міжнародний журнал експериментального освіти. – 2015. – № 3-1. – С. 125-128; 2. Карковська, В. Я. (2015). Забезпечення ефективного функціонування системи безпеки персоналу підприємства. Ефективна економіка, (1). 3. URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=6737> (дата звернення: 17.10.2019).

Луц Анастасія

Науковий керівник – к.е.н., доц. О.О. Корчинська

ЕФЕКТИВНЕ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Конфлікт – це завдання, яке має бути вирішене шляхом визначення причини конфлікту, а надалі застосування відповідної техніки для розв'язання проблеми.

Конфлікти є невід'ємною частиною людських взаємовідносин. Вони виникають повсякденно, в будь-якій сфері діяльності та особистому житті. Вони являють собою різні погляди, розбіжності думок, інтересів, стилів життя та інших відмінностей. Це так зване суперництво чи протистояння у певному питанні чи завданні.

Вивчення літературних джерел дозволяє зрозуміти, що конфлікти на організації виникають з різних причин, а саме [1, 2, 3]:

- ☐ розподіл ресурсів;
- ☐ взаємозалежність завдань;
- ☐ відмінність в уявленнях про певну конкретну ситуацію;
- ☐ незадовільна комунікація;
- ☐ різний життєвий досвід тощо.

Актуальним є пошук шляхів успішного та конструктивного вирішення конфлікту, а саме визначити причини його виникнення, проаналізувавши ситуацію та розв'язати конфлікт як найсприятливішим методом.

Конфлікт як поняття підкоряється такій науці, як психологія. Психологічні методи контролю конфліктних ситуацій може опанувати кожна людина. На мою думку в організації кожен менеджер повинен вміти розв'язувати конфлікти, які не тільки стосуються особисто його, але які зачіпають інтереси підлеглих. Процес вирішення конфліктної ситуації розпочинається з виявлення самого конфлікту. Надалі потрібно проаналізувати і виявити причини та джерела. Наступним кроком є корекція проблеми, тобто її вирішення припустимими методами.

Основою конфлікту є проблемна ситуація, яка включає в собі або протилежні інтереси сторін, або суперечні цілі з їх методами досягнення.

Кеннетом У. Томасом і Ральфом Х. Кілменом були описані найпоширеніші стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Ці автори виділяють п'ять основних стратегій поведінки особистості у конфліктній взаємодії [4]:

1. Втеча (уникнення)
2. Поступливість (приспонування)
3. Боротьба (конкуренція)
4. Компроміс (порозуміння)
5. Колаборація (співробітництво)

Метод втечі передбачає фізичне або психологічне уникнення конфліктної ситуації, людина просто ігнорує цю ситуацію і вдає, що її не існує. Метод поступливості передбачає те, що людина готова йти на жертви аби досягти «миру». Стратегія поведінки в стилі боротьба включає тиск однієї сторони на іншу, для задоволення лише односторонніх проблем. Готовність двох сторін йти на поступки для досягнення згоди в одному питанні є стратегією компромісу. Колаборація – це намагання обох сторін знайти максимально взаємовигідне рішення, обидві сторони залишаються у виграші.

Найчастіше в житті всі ці поведінки взаємопов'язані і практично не можливо за звичайних умов зустріти чистий тип поведінки. Кожна людина повинна володіти навичками всіх типів поведінки і вміти використовувати їх відповідно до поставлених ситуацій.

Узагальнюючи, конфлікт несе негатив як у життя конкретної людини, так і в діяльність самої організації. Яскравою характеристикою учасників конфлікту є їх емоційний стан, нестриманість. В якійсь мірі конфлікт має і позитивні сторони, оскільки керівник організації може побачити як реагують і чинять його підлеглі в несприятливій ситуації. Також самі учасники конфлікту визнають один про одного більше і в подальшому можуть підтримувати позитивні стосунки в разі, якщо конфлікт був мирно розв'язаним.

1. Іванова І. В. Менеджер – професійний керівник: Навч. посіб. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 2001. 2. Пірен М.І. Конфліктологія: підручник – К., 2007. 3. Швалб Ю., Данчева О. Практична психологія в економіці та бізнесі. – К.: Лібра, 1998. 4. Thomas-Kilmann Conflict mode instrument – TKI-R [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/265565339_Thomas-Kilmann_conflict_MODE_instrument