

Таранець Ольга Олександрівна

студентка групи ЕП-37 к,

Житомирський державний технологічний університет, м. Житомир

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

The essence and nature of conflict in the organization are studied in the article by using basic approaches to conflict management and stress in the team.

Проблема вивчення та аналізу конфліктних ситуацій в організаціях широко досліджується в сучасній літературі, проте залишається актуальною з огляду впливу таких ситуацій як на результати діяльності персоналу, так і на морально-психологічний клімат в колективі. Конфлікти завдають значної шкоди ефективній взаємодії у групах, стають причиною втрат виробничих ресурсів і часу. Поряд з цим, своєчасно виявлені та вирішені конфліктні ситуації можуть стати засобом вирішення актуальних завдань організації.

Конфлікти пов'язані з дією людського фактору в організації, тому важливе значення для сучасних керівників має оволодіння технікою управління ними на противагу необхідності вирішення проблем з їх наслідками.

Жодна організація не може забезпечити себе від серйозних проблем. Організації, в яких працюють тисячі людей, щодня стикаються з найрізноманітнішими проблемними ситуаціями, пов'язаними з «людським фактором». До них можна віднести як окремі неприємні інциденти, так і намічені негативні тенденції. Значною мірою, причинами їх виникнення є відмінності працівників організації за віком, освітою, стажем роботи, професійним та життєвим досвідом, розходження в їх функціях та обов'язках, цілях та завданнях, а також різноманітність особистих якостей, цінностей, установок, інтересів, поглядів на проблеми, що виникають у процесі роботи. В результаті всіх цих відмінностей зростає ймовірність виникнення конфліктних ситуацій. Наявність подібних проблем є невід'ємною частиною діяльності будь-якої організації.

На сьогодні серед учених немає єдності в розумінні природи конфлікту як соціального явища: одні вважають, що конфлікт – норма в соціальному житті, «безконфліктне суспільство так же немислиме як суха вода», «якщо в житті немає конфліктів, перевірте, чи є у вас пульс»; інші вчені вважають, що конфлікт – небезпечна хвороба, соціальна патологія і від неї раз і назавжди потрібно позбутися, попереду – суспільство без конфліктів. В обох випадках критерієм істини є життя: у наш час відбувається лавиноподібне зростання конфліктів, тому незалежно від точки зору існування конфліктів визнається. Конфлікти необхідно ретельно вивчати, досліджувати і формувати рекомендації щодо їхнього регулювання, особливо це стосується тих конфліктів, які призводять до руйнувань та небезпечних наслідків.

Як правило, кожен керівник намагається будь-яким чином уникнути конфліктних ситуацій в колективі. І це зрозуміло, оскільки в свідомості працівників конфлікт призводить до погіршення взаємостосунків, втрати взаєморозуміння та довіри, зниження працездатності і т.д. [3, с. 101].

Способи подолання кризових ситуацій на практиці, зрозуміло, настільки ж унікальні, як і самі конкретні ситуації. Проте численні дослідження поведінки людей в організаціях і гігантський досвід практичного вирішення подібних проблем дозволяє перелічити оптимальні підходи до них:

1. Правила зміцнення «корпоративної моралі» і подолання слабкої дисципліни співробітників:
 - забезпечення стабільності «робочого потоку» й ефективне управління виробничим процесом;
 - чесна і конструктивна реакція на скарги й претензії співробітників організації з боку керівництва;
 - заохочення «зворотного зв'язку» від співробітників не на словах, а на ділі, публічне визнання керівництвом корисності конкретних пропозицій щодо удосконалення організації роботи;
 - адекватна похвала і вдячність за видатні досягнення в роботі;
 - забезпечення того, щоб кожен співробітник точно знав, що від нього потрібно в термінах кількості та якості виконуваної роботи.
2. Основні підходи щодо подолання високої плинності кадрів організації:
 - удосконалення системи підбору кадрів для організації;
 - відпрацювання вивіреної процедури «входження» нового співробітника в організацію, що включає повноцінну і докладну «співбесіду-знайомство»;
 - надання новому співробітнику необхідної і достатньої інформації про організацію, її цілі й політику;
 - забезпечення нового співробітника точною інформацією про роботу, яку він повинен буде виконувати, і перспективи на майбутнє;
 - представлення нового співробітника робочому колективу.
3. організаційні методи профілактики стресових станів і емоційних зривів:
 - децентралізація або процес ширшого розподілу владних повноважень в організації, що знижує відчуття безпорадності й залежності, які часто служать причиною стресу;

– зміни в системі заохочень у напрямку її більшої справедливості й «зрозумілості», які знижують ступінь стурбованості і тривоги з цього приводу.

Успішне вирішення конфліктних ситуацій в організації, їх профілактика потребує усвідомлення природи конфлікту зі сторони керівників, знання й оволодіння ефективними способами спілкування, вміння обирати доцільний спосіб поведінки в конфліктній ситуації, що виникають при довготривалих взаєминах. Контроль за конфліктною ситуацією є тим інструментом, оволодіти яким може кожен, а це допоможе вирішити практично будь-яку проблему.

Список використаних джерел

1. Зінчина О.Б. Конфліктологія: навч. посібник / О.Б. Зінчина. – Харків : ХНАМГ, 2007. – 164 с.
2. Мескон М.Х. Основи менеджмента: пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Вільямс, 2009. – 692 с.
3. Криворучко О. Аналіз конфлікту в колективі / О. Криворучко // Персонал. – 2003. – № 4 – 5. – С. 101-103.