

УДК 658.310.9

Шульженко І.В. канд. екон. наук., доцент
Полтавська державна аграрна академія
Луцинос Р.С., здобувач вищої освіти СВО «Магістр»
Полтавська державна аграрна академія

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Управління конфліктами має стати частиною стратегії сучасної організації, і зокрема, стратегії управління персоналом. Таке управління повинно включати багато аспектів, зокрема:

- вирішення того, хто є переможцем у конкретному конфлікті, яким буде розподіл цінностей;
- справедливий розподіл цінностей;
- констатація факту про повне завершення конфлікту [1, с. 187].

Розв'язання конфлікту в організації можливе тоді, коли досягнута згода по суперечливому питанню між учасниками конфлікту. Науковцями виділяють наступні види такої згоди:

- згода в результаті співпадіння думок;
- згода відповідно до законодавчої і моральної волі зовнішньої сили;
- згода, нав'язана однією із протидіючих сторін. Якщо рішення нав'язане є велика вірогідність відновлення конфлікту.

Важливою складовою управління конфліктами є ведення переговорів. Під час переговорів сторони конфлікту використовують обмін пропозиціями і ідеями, щоб знайти спосіб вирішення конфлікту, який би їх влаштував. Переговори передбачають регулярні зустрічі конфліктуючих сторін для обговорення спірних питань і прийняття рішень.

Якщо переговори виявляються нерезультативними, рекомендується залучення «третьої сторони» або посередника. Існують різні види посередництва. Це, арбітраж – третя сторона виступає в ролі судді, що приймає рішення або медіаторство –

це сприяння третьої сторони у вирішенні спірної проблеми і пошуку згоди.

Успішне управління конфліктом можливе тоді, коли враховується максимальна кількість варіантів та пропозицій і обирається така тактика, яка найбільше підходить для конкретної ситуації [2, с.37]. При цьому потрібно, по-перше, встановити не тільки привід конфліктного зіткнення, а й його причину, яку часто викривлено розуміють учасники конфлікту; по-друге, треба визначити «ділову зону» конфлікту; по-третє, суб'єктивні мотиви вступу людей в конфлікт.

Важливим аспектом управління конфліктами є переконання учасників конфлікту в тому, що відносини між ними можуть бути налагоджені шляхом обміну думками, уточненням взаємних позицій та конструктивними пропозиціями. При цьому вийти з конфлікту можливо, коли його учасники контролюють кожний свій крок (можливо за допомогою посередника).

Менеджер повинен наполягати на раціональній поведінці в конфлікті, яка передбачає: уточнення своїх і чужих інтересів; прагматичний аналіз своїх і чужих почуттів, настроїв, емоцій; вибір стилю (загальної стратегії) поведінки у конфлікті. Все це допоможе ним розумно управляти, він тоді є джерелом новаторства, творчості. Спосіб «вирішення проблеми» в конфліктній ситуації сприяє тому, що сторони шукають новаторські рішення, при яких виграють всі. Для того щоб цей спосіб працював, потрібний відповідний рівень довіри і взаєморозуміння ніж співробітниками.

Іноді конфлікти між співробітниками можна вирішити змінивши структуру організації, замість того, щоб замінити працівників. Якщо два співробітники несумісні як особистості, то краще за все їх перевести в різні відділи [3, с. 123].

Таким чином, можна констатувати, що:

- управлінню конфліктом повинна передувати стадія його діагностики, тобто визначення основних складових конфлікту, причин, що його породили;
- управління конфліктами – це цілеспрямовані дії по усуненню (мінімізації) причин, що породили конфлікт; по корекції поведінки учасників конфлікту; по підтримці

необхідного рівня конфліктності, що не виходить за контрольовані межі;

- внутрішньоособові методи управління конфліктами полягають в умінні правильно організувати свою власну поведінку, виказати свою точку зору, не викликаючи захисної реакції з боку іншої людини;

- до структурних методів вирішення конфліктів відносяться: роз'яснення вимог до роботи, формування координаційних і інтеграційних механізмів, організаційних цілей, використання систем винагороди;

- роз'яснення вимог до роботи є одним з ефективних методів управління і запобігання конфліктів;

- завершитись конфлікт може внаслідок різних причин: припинення конфлікту внаслідок взаємного примирення сторін; припинення шляхом симетричного його розв'язання (обидві сторони виграють або програють); припинення конфлікту шляхом асиметричного його вирішення – виграє одна сторона; поступове затухання конфлікту; переростання конфлікту в інше протистояння.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2007. 591 с.

2. Урбанович О. Психологія управління конфліктними ситуаціями. *Підручник для Директора : Журнал управлінської компетентності*. К. : Плеяди, 2007. N 1. С. 34–53.

3. Шаленко В. Н. Конфлікти в трудових колективах.К.: Скіф, 2005. 255с.