



УДК 159.9

**CONFLICTS IN THE ORGANIZATION AND METHODS OF THEIR
RESOLUTION****КОНФЛІКТИ В ОРГАНІЗАЦІЇ ТА МЕТОДИ ЇХ ВРЕГУЛЮВАННЯ****Kravchuk Y. O. / Кравчук Ю. О.***student / студентка***Shutiak I.A. / Шутяк І.А.***senior lecturer / старший викладач*

ORCID: 0000-0003-1237-1055

*Leonid Yuzkov Khmelnytskyi University of Management and Law,**Khmelnytskyi, Heroes of the Maidan, 8, 29013**Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова,**м. Хмельницький, Героїв Майдану, 8, 29013*

Анотація. В роботі розглядається поняття конфліктів, що виникають в організаціях, проаналізовано їхні різноманітні види. Також було проведено аналіз методів подолання конфліктів. На основі даних методів було запропоновано рекомендації щодо врегулювання конфліктів в організації. Також розглянуто поняття «профілактика конфліктів». Адже саме за допомогою профілактики можна уникнути потенційних конфліктів, які можуть трапитися між працівниками організації.

Ключові слова: конфлікт, види конфліктів, методи врегулювання конфліктів, профілактика конфлікту.

Вступ.

З упевненістю можна стверджувати, що в стосунках між людьми уникнути різноманітних протиріч практично неможливо. Особливо зростає ризик виникнення конфлікту на робочому місці. Адже робота, зазвичай, передбачає частий контакт з співробітниками, з клієнтами, зіткнення з безліччю непорозумінь та проблем. Конфлікти ж у свою чергу негативно відображаються на мікрокліматі колективу, а деякі з них навіть можуть зашкодити здоров'ю працівників.

Для того, щоб уникнути таких серйозних наслідків необхідно вміти правильно вирішувати виникаючі суперечки та розбіжності у погляді працівників, обирати підходящі методи врегулювання конфліктів. Це все допоможе знизити негативний вплив конфліктів на організацію.

Саме тому дана тема є актуальною. Кожен менеджер повинен вміти вирішувати конфлікти за допомогою різноманітних методів та способів, витягуючи з цих ситуацій цінну інформацію, збільшуючи ефективність роботи організації.

Основний текст.

Спочатку варто ознайомитися з поняттям «конфлікт».

Конфлікт – це явище, яке виникає у результаті зіткнення протилежних дій, поглядів, інтересів, прагнень, планів різних людей або мотивів і потреб однієї людини. [2]

Конфлікт розглядають у вузькому значенні (як безпосереднє зіткнення сторін) і в широкому (як процес який складається з багатьох взаємопов'язаних складових, і зіткнення сторін є лише однією з них)



Для правильного та повноцінного тлумачення конфліктів важливою є класифікація. Щоб обрати необхідний метод вирішення відповідного конфлікту доцільно проводити класифікацію залежно від основних ознак: спосіб вирішення; сфери прояву; спрямованості впливу; ступеня виразності; кількості учасників (таблиця 1).

Таблиця 1

Класифікація конфліктів

Ознака класифікації	Види конфліктів
1. Спосіб вирішення	- насильницькі; - ненасильницькі
2. Сфера прояву	- політичні; - соціальні; - економічні; - організаційні
3. Спрямованість впливу	- вертикальні; - горизонтальні
4. Ступінь виразності	- відкриті; - приховані
5. Кількість учасників	- внутрішньоособистісні; - міжособистісні; - міжгрупові

Джерело: [1]

Для будь якої організації характерні прояви всіх видів конфліктів. Але залежно від розмірів організації, рівня якості корпоративної культури та сприйняття її членами колективу, особистісних характеристик керівників та членів колективу будуть переважати ті чи інші їх види. Варто зазначити, що в організаціях найбільш часто зустрічаються внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові конфлікти. [3]

Існує багато методів вирішення конфліктів. Але я вважаю за доцільне виділити такі п'ять методів (таблиця 2). Адже вони є найбільш розповсюдженими та універсальними.

На мою думку, найкращим та найефективнішим з цих методів є метод співпраці. Адже саме за допомогою цього методу можливо здійснити пошук такого рішення, яке задовольняло б обидві сторони.

Також варто зазначити, що кожен керівник прагне щоб в його колективі між працівниками панували мирні відносини, саме тому керівники намагаються будь яким чином уникнути конфліктних ситуацій. І це цілком правильно, адже конфлікт призводить до погіршення взаємостосунків між колегами, втрати взаєморозуміння та довіри, зниження працездатності тощо.

Саме тому не варто забувати про те, що врегулювання конфлікту передбачає не тільки припинення конфлікту, що вже виник, але й створення умов для його попередження.

Профілактика конфлікту – вид управлінської діяльності, що полягає в завчасному усуненні або ослабленні конфліктних факторів і обмеженні таким



чином можливості їх виникнення чи деструктивного розв'язання в майбутньому. Це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, що виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними [5]. Отже, профілактика конфліктів є не менш важливою, ніж уміння конструктивно вирішувати їх.

Таблиця 2

Методи врегулювання конфліктів в організації

Метод врегулювання	Суть методу
Пристосування	Метод пристосування – можна вважати як вимушений або добровільний крок однієї із сторін протистояння від боротьби шляхом складення своїх позицій. Відмовляючись від боротьби, учасник конфлікту поступається своєму опоненту, відмовляється повністю або частково від своїх інтересів і погоджується на його домінуючу роль.
Ухилення	Метод ухилення – застосовується, коли одна із сторін, або навіть обидві сторони, втратили інтерес до продовження протистояння при появі сумніву в позитивному його результаті, притому, що предмет конфлікту не зникає. За своїм змістом ця стратегія не направлена на вирішення проблеми, швидше ми можемо побачити тут прагнення вийти з конфлікту з мінімальними втратами.
Співпраця	Метод співпраці – вважається найскладнішим стилем поведінки, але в той же час і найбільш плідним. Сутність співпраці – це пошук найконструктивніших форм вирішення проблем. Протилежний суб'єкт конфлікту розглядається вже не як супротивник, а як партнер щодо пошуку способів вирішення проблеми.
Компроміс	Метод компромісу полягає в розумінні учасників конфлікту, що вирішення спірного питання можливе тільки через взаємні поступки. Необхідним чинником використання даного стилю поведінки виступає не тільки можливість, але бажання кожної із сторін. Тут необхідно не тільки відмовитися від частини своїх раніше заявлених вимог, але і визнати, хоч би частково, претензії іншої сторони.
Конкуренція	Метод конкуренції визнає, перш за все, активність конфліктуючих суб'єктів, самостійність у виборі шляху досягнення своїх цілей, не ставить мети пошуку співпраці, учасники повинні володіти вольовими якостями. Метою подібного суб'єкта є задоволення, перш за все, своїх інтересів за рахунок інтересів інших. Стратегія конкуренції – це, по суті, стратегія суперництва, нав'язування іншій стороні вигідних для себе рішень.

Джерело: Складено автором на основі [4]



Висновки.

Було розглянуто сутність конфлікту, його види та методи врегулювання конфліктів. Можна підсумувати, що: конфлікт – це протиріччя, що виникає між людьми. В організаціях переважають внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові конфлікти. Будь який з них негативно впливає на діяльність організації і потребує якнайскорішого врегулювання за допомогою різних методів, способів та прийомів.

Таким чином, можна зробити висновок, що є чимало видів конфліктів, їх вирішення зводиться до застосування найбільш універсальних методів. Але найголовнішим в управлінні конфліктами є не вирішення наявних конфліктних ситуацій, а так звана «профілактика конфліктів». Тобто суть полягає в тому, щоб уникнути потенційного конфлікту.

Література:

1. Башук Т. О. Управління різними типами конфліктів у креативному колективі / Т. О. Башук, М. О. Хижняк // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2012. – № 3. – С. 111-119.
2. Лукашук-Федик С. В. Безпека життєдіяльності: навчальний посібник / С. В. Лукашук-Федик. – Тернопіль: ТНЕУ. – 2015. – 267 с.
3. Мостенська Т. Л. Основні причини виникнення конфліктів в організаціях та шляхи к подолання / Т. Л. Мостенська // Теоретичні та прикладні питання економіки. – 2010. – № 21. – С. 188-189.
4. Орлянський В. С. Конфліктологія: навчальний посібник / В. С. Орлянський. – Київ: Центр учбової літератури. – 2007. – 160 с.
5. Ратнікова В. П. Конфліктологія: навчальний посібник / В. П. Ратнікова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. – 2001. – 512 с.

***Abstract.** The paper focuses on the concept of organizational conflict. It also gives the analysis of different types of conflicts and methods of their resolution. On the basis of given methods the recommendations have been proposed for the resolution of conflicts in the organization. In the article the emphasis is given to the concept of conflict prevention which can help to avoid the potential conflicts between people working together.*

***Key words:** conflict, types of conflicts, methods of conflict resolution, conflict prevention.*

Науковий керівник: старший викладач Шутяк І. А.

Стаття відправлена 05.03.2021р.

© Кравчук Ю. О.