

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У статті висвітлено необхідність уміння керувати конфліктними ситуаціями. Наведено основні способи вирішення конфліктів на підприємстві.

Ключові слова: підприємство, конфлікт, управління конфліктами.

Abstract

The article highlights the need for the ability to manage conflict situations. The main ways of resolving conflicts in the enterprise are presented.

Keywords: enterprise, conflict, conflict management.

Життя кожної людини неможливе без спілкування. Це може бути розмова в сімейному колі, спілкування із друзями чи однокласниками, а можуть бути переговори із майбутнім партнером по бізнесу чи роботодавцем. Саме тому необхідно розуміти, що від того з ким і про що ми говоримо може залежати наше професійне майбутнє. Найважливішим елементом у діловому спілкуванні є здатність уникати конфліктних ситуацій та дотримуватись культури поведінки розмови.

Конфлікт – це відсутність згоди між двома або більшою кількістю сторін, які можуть бути конкретними особами або групами [1]. Кожна із сторін конфлікту намагається домогтися власної правоти не зважаючи на думку іншого. Це лише загострює конфліктну ситуацію.

Фази конфлікту безпосередньо пов'язані з його етапами і відбивають динаміку конфлікту, насамперед з погляду реальних можливостей його вирішення. Основними фазами конфлікту є:

- 1) Початкова фаза;
- 2) Фаза підйому;
- 3) Пік конфлікту;
- 4) Фаза спаду [2, С. 28].

Розподіл конфлікту на фази свідчить про те, що конфлікт – досить динамічне явище. Тому необхідно аналізувати кожну із фаз конфлікту.

У діловому спілкуванні конфлікт потрібно зупинити ще на першій фазі його розвитку. Саме для цього необхідно вміти управляти конфліктною ситуацією.

Поняття «управління конфліктом» є досить багатоплановим — це цілеспрямований вплив на процеси конфліктної взаємодії, що прагне забезпечити конструктивне вирішення соціально важливих завдань, котрі актуалізувалися за умов конфлікту [3, С. 101].

Існує досить багато стратегій управління актуальними конфліктами. Однією з найвідоміших є класифікація підходів до управління конфліктом, розроблена К. Муром, яка складається із шести стратегій:

1. Стратегія стримування – орієнтована на те, що сторони самі можуть оволодіти конфліктом.
2. Стратегія супроводу процесів – орієнтована на роботу з уже усталеним сприйняттям, відносинами, способами взаємодії між сторонами, що конфліктують.
3. Соціо-терапевтичний супровід – орієнтований на роботу на індивідуальному рівні.
4. Стратегія посередництва – застосовується у разі, коли сторони вже не можуть спільно працювати над вирішенням конфлікту.
5. Третейський суд – «арбітр» пропонує сторонам вже готове рішення.
6. Силове втручання – тут воля учасників вже ніяк не враховується, проте застосування владних повноважень, як правило, обмежується сферою розбіжностей [4, С. 180].

Отже, конфлікт є невід'ємною складовою життя кожної людини. Він може виникнути у родині, в колі друзів, або ж на підприємстві та призвести до негативних наслідків. Саме для того, щоб уникнути цих негативних наслідків, потрібно постійно аналізувати конфліктну ситуацію, уникати приниження чи образи співрозмовника та знати як правильно його завершити. Своєчасне припинення конфлікту на підприємстві призведе до плідної роботи колективу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Хмурова В. В. Управління конфліктами на підприємствах сфери послуг / В. В. Хмурова, О. С. Новак // Вісник Київського інституту бізнесу та технологій. – 2014. – № 1 (23).
2. Управління конфліктами конспект лекцій для студентів за напрямом підготовки 6.030505 «Управління персоналом та економіка праці» всіх форм навчання / Сінгаєвський І. О., Репіч Т. А. – КИЇВ НУХТ, 2012 – 80 с.
3. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. — Х. : Право, 2012. — 128 с.
4. Біловодська О. А. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств / О. А. Біловодська, Т. В. Кириченко // Економіка і суспільство – 2017. – № 10. – С. 177-182.

Лесько Олександр Йосипович – кандидат економічних наук, доцент, професор кафедри економіки промисловості та організації виробничого менеджменту, завідувач кафедри економіки промисловості та виробничого менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Атласевич Анатолій Сергійович – магістр групи МОі-17мн, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: tolya.atlasevich@ukr.net

Oleksandr J. Lesko – candidate of economic sciences, associate professor, professor of the department of economics of industry and organization of production management, head of the department of economics of industry and production management, Vinnitsa National Technical University, Vinnitsia.

Atlasevich Anatoliy Sergeevich – Department of Management and Information Security, Vinnitsa National Technical University, Vinnitsia, e-mail: tolya.atlasevich@ukr.net