

МЕНЕДЖМЕНТ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Досліджується проблема управління конфліктних ситуацій в колективах та методи їх вирішення, залежно від типу ситуацій.

Ключові слова: конфлікт, менеджер, колектив, стрес-менеджмент, способи вирішення конфлікту

Abstract

The problem of managing conflict situations in teams and methods of their solution, depending on the type of situations, is discovering.

Keywords: conflict, manager, team, stress management, ways to resolve the conflict.

Вступ

Сьогодні будь-яка організація, незалежно від її типу, стикається з щоденними конфліктами. Навчання працівників навичкам вирішення конфліктів може призвести до поліпшення роботи в команді та продуктивності праці [1]. Спілкування сприяє встановленню справедливих та ефективних відносин, взаєморозуміння між начальниками та підлеглими, колегами, людьми в організації та поза нею. Нині навичка управління конфліктами стала однією з ключових компетенцій для менеджерів проєктів.

Результати досліджень

Конфлікт включає в себе взаємодію когнітивних, психологічних та фізіологічних факторів [2]. Для організації вважається здоровим наявність конфлікту, і щоб отримати вигоду з конфлікту, потрібна відкрите, невороже, повне підтримки навколишнє середовище. З метою кращого врегулювання внутрішніх конфліктів важливо повністю зрозуміти причини та наслідки внутрішніх конфліктів та знайти ефективний спосіб управління ними.

Виділимо основні причини конфліктів: обмеженість ресурсів, які потрібно поділити, взаємозалежність завдань, відмінності в цілях та манері поведінки та інше [3]. Також варто відзначити, що в певних ситуаціях джерелом виникнення конфлікту є сам керівник. Головне завдання менеджера – вміти визначити та втрутитися в ситуацію на початковій фазі, що дає можливість скласти загальне уявлення про всі аспекти конфліктної ситуації.

При вирішенні конфлікту керівник повинен почати з аналізу фактичних причин, а потім використовувати відповідну методику. Досить часто застосовується метод стрес-менеджменту, тобто дій, спрямованих на послаблення стресової реакції і на швидке досягнення рівноваги у колективі. Виділяють 3 основних стратегії [4]:

- Ухилення від стресових чинників, що є найпростішим варіантом;
- Зміна стресових чинників. Так як стрес може бути наслідком неспроможності нових ресурсів, їх треба регулярно змінювати;
- Зміна ставлення до стресових чинників, яка вимагає найбільших зусиль як з боку працівників, так і керівника.

В окрему категорію виділяють конфлікт типу «керівник-підлеглий». Відповідальність перш за все несе керівник компанії, завданням якого є розгляд в особистому конфлікті поганої організації бізнес-процесу [5]. Найпоширеніші причини таких непорозумінь є бути затримка зарплати або недостатня матеріальна винагорода, недостатня мотивованість персоналу, нечітко поставлені задачі до працівника.

В процесі розмови керівнику необхідно звернути увагу на такі моменти:

- Треба показати співробітнику, що до його проблем він ставиться серйозно;

- Слухати, не перебиваючи;
- Чітко сформулювати предмет конфлікту;
- Описати зміст проблеми та прийти до компромісу

Одним з ефективних методів вирішення конфлікту є встановлення чіткої ієрархії в компанії і використання принципу єдиноначальності [6]. Таким чином, якщо у двох і більше співробітників або підрозділів виникають розбіжності, їх зможе прояснити менеджер або керівник організації.

Популярним методом залагодження конфліктів є тренінги персоналу. Тематику відповідних програм тренінгу має визначити тренер, запрошений з тренінгової чи консалтингової компанії [7]. Тренінги допомагають управляти поведінкою в процесі конфліктів, які виникають на підприємстві й, як наслідок цього, виникнення стресів та стресових ситуацій.

Найбільш ефективним методом вважається роз'яснення вимог для роботи. Кожен співробітник повинен мати чітке уявлення про те, які результати очікуються від його роботи. Однією з головних задач керівника є донесення до своїх підлеглих даних моментів [8].

Висновки

1. Менеджери та HR-спеціалісти повинні вибирати підхід для вирішення конфлікту на робочому місці незалежно від його типу.
2. Конфлікти з позитивними властивостями часто вбудовуються в структуру організації для покращення якості роботи працівників.
3. У категорії конфліктів «підлеглий-працівник» головну роль на себе бере керівник установи.
4. Конструктивне управління конфліктами здатне значно спростити ділове життя та згенерувати ресурси успішності.
5. Подолання наслідків конфліктів досягається використанням стратегії стрес-менеджменту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Мігали Патак. Управління організаційними конфліктами [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/49607478_Managing_Organizational_Conflict/fulltext/0ffc9eca0cf255165fc9f37d/Managing_Organizational_Conflict.pdf?origin=publication
2. Педоренко Л.А. Стрес-менеджмент як ефективний метод управління стресом / Л.А. Педоренко, Л.М. Римарева [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/14_NPRT_2010/Economics/66683.doc.htm.
3. Гончар М.Ф. Особливості управління у стресових ситуаціях. Стрес-менеджмент на підприємстві / М.Ф. Гончар, Ю.В. Білик // Науковий вісник НЛТУ України. Серія економічна. – 2017. – Вип. 27. – № 2. – С. 93–97.
4. Управління конфліктами на робочому місці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.shrm.org/resourcesandtools/tools-and-samples/toolkits/pages/managingworkplaceconflict.aspx>
5. Шульженко І.В., Сарафанніков В.В., Собакар С.В. Роль керівника в управлінні конфліктами на підприємстві [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://global-national.in.ua/archive/20-2017/137.pdf>
6. Оксана Грабар. Конфликт-менеджмент – одна из ключевых компетенций руководителя [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.trn.ua/articles/2213/>
7. Конфликты в организации. Методы разрешения конфликтов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bmanager.ru/articles/konflikty-v-organizacii-metody-razresheniya-konfliktov.html>
8. Кріс Аргіріс. Особистість та організація; конфлікт між системою та індивідом. Нью-Йорк: Харпер і Роу с. 47

Хазівалієва Ірина Ігорівна— студентка групи 2КН-176, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, email : hazivira@gmail.com

Matskevichus Svitlana S. – senior lecturer of the Department of Economics of enterprise and production management, Vinnytsia national technical University, Vinnytsia

Khazivalieva I. Iryna – student of Information Technologies and Computer Engineering Department, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: : hazivira@gmail.com