

УДК 316.455

Андрусевич І.Д., магістрант ФБСО
Науковий керівник: Царук І.М., к.е.н., доцент
кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій
Державний університет «Житомирська політехніка»

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Розробка системи управління конфліктами є важливою складовою ефективною діяльністю будь-якого підприємства. Конфлікти можуть виникати внаслідок різних причин, таких як розбіжності в цілях, недостатня комунікація або конкуренція за ресурси, що може призводити до негативних наслідків для компанії. Якщо конфлікти не вирішуються вчасно, вони можуть негативно вплинути на морально-психологічний клімат в колективі, знизити продуктивність персоналу та спричинити плинність кадрів. Однак правильно організована система управління конфліктами дозволяє не тільки мінімізувати їхній вплив, але й використовувати їх як можливість для покращення процесів та взаємодії.

Процес управління конфліктами у діяльності підприємства – це сукупність заходів, спрямованих на своєчасне виявлення, аналіз, попередження та ефективне вирішення конфліктних ситуацій, що виникають у колективі або між окремими підрозділами компанії. Він включає кілька ключових етапів: ідентифікацію конфлікту, визначення його причин, оцінку можливих наслідків, розробку стратегії вирішення, впровадження відповідних заходів та моніторинг їх результативності.

Основною метою цього процесу є мінімізація негативних наслідків конфліктів для роботи підприємства та перетворення конфліктних ситуацій на можливості для розвитку, покращення комунікації та оптимізації внутрішніх процесів [2].

Ефективне управління конфліктами допомагає підтримувати здорову робочу атмосферу, сприяє підвищенню рівня взаємодії між працівниками та зменшує ймовірність виникнення стресових ситуацій. Важливим аспектом є створення прозорих механізмів вирішення конфліктів, які базуються на взаємоповазі та компромісі. Така система дозволить оперативно виявляти і розв'язувати потенційні проблеми, сприяючи стабільному розвитку компанії. Крім того, управління конфліктами допомагає зберегти цінних працівників і зменшити витрати, пов'язані з негативними наслідками конфліктів. Отже, розробка системи управління конфліктами є необхідною умовою для успішної діяльності підприємства та досягнення його стратегічних цілей [1].

Успішне управління конфліктами передбачає використання різних методів вирішення, таких як переговори, медіація, арбітраж або компроміс, залежно від складності та характеру конфлікту.

Основні методи управління конфліктами на підприємстві включають різні підходи, які допомагають вирішити конфліктні ситуації та мінімізувати їх негативні наслідки. Ключовими методами є [1; 2]:

1. Переговори. Це один із найпоширеніших і найефективніших методів, який передбачає відкритий діалог між сторонами конфлікту. Мета переговорів – знайти взаємоприйнятне рішення, що враховує інтереси всіх учасників.

2. Компроміс. Метод компромісу полягає в тому, що обидві сторони конфлікту йдуть на певні поступки, аби досягти згоди. Це дозволяє вирішити конфлікт швидко, але іноді обидві сторони можуть залишитися частково незадоволеними.

3. Конфронтація (конкуренція). У деяких випадках одна сторона конфлікту намагається домінувати над іншою, захищаючи свої інтереси. Такий метод може бути виправданим у ситуаціях, коли необхідно швидко прийняти рішення або коли компроміс неможливий.

4. Уникнення. Цей метод передбачає тимчасове або постійне ігнорування конфлікту, спроби уникнути його обговорення. Такий підхід може бути корисним, якщо конфлікт є незначним або якщо час може вирішити проблему, але при тривалому уникненні проблема може загостритися.

5. Примирення. Полягає в тому, що одна сторона конфлікту свідомо відмовляється від своїх вимог або змінює свою позицію на користь іншої сторони для збереження добрих відносин. Це дозволяє уникнути ескалації конфлікту, але може викликати невдоволення в майбутньому, якщо примирення не є взаємним.

6. Медіація. Залучення нейтральної третьої сторони, медіатора, який допомагає конфлікуючим сторонам досягти взаєморозуміння та знайти спільне рішення. Медіація допомагає побудувати конструктивний діалог і вирішити конфлікт мирним шляхом.

7. Арбітраж. У цьому методі третя сторона (арбітр) приймає рішення після розгляду аргументів конфлікуючих сторін. На відміну від медіації, рішення арбітра є обов'язковим до виконання. Арбітраж використовується в ситуаціях, коли сторони не можуть самостійно дійти згоди.

8. Співпраця. Це один із найефективніших методів, коли обидві сторони активно працюють над вирішенням проблеми, намагаючись знайти рішення, яке задовольнить інтереси всіх учасників конфлікту. Співпраця потребує відкритого діалогу, взаємної довіри та готовності до компромісу.

Таким чином, комплексне застосування наведених методів залежить від конкретної ситуації, характеру конфлікту та відносин між сторонами. Ефективне управління конфліктами передбачає вибір найбільш підходящого методу з урахуванням специфіки підприємства та потреб учасників конфлікту.

Список використаних джерел:

1. Ачкасова Л.М., Водолажська Т.О., Бекетов Ю.О. Управління конфліктами на підприємстві. Економіка транспортного комплексу. 2022. Випуск 40. С. 22-34.
2. Леонов О.О., Леонова Т.М. Управління конфліктами в системі ефективного управління організації. Економіка та суспільство. 2023. Випуск 55. С. 45-52.