

Нековаль Д. С.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

ЕФЕКТИВНЕ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

В сучасному світі не існує підприємства, на якому не виникають, або немає конфліктних ситуацій, бо це є проявом певних людських відносин. Через те, що на підприємстві працівники стикаються з різноманітними проблемами, між ними виникає велика кількість непорозумінь, відтак керівник повинен реагувати і вирішувати такі питання, адже від «клімату» в колективі залежить результат діяльності підприємства.

Керівники підприємств, менеджери витрачають багато часу на вирішення конфліктних ситуацій, слід зазначити, що цей процес вимагає не лише часу, а і матеріальних затрат, бо час на управління конфліктами міг би бути витраченим на регулювання інших питань які направлені на виробничий процес на підприємстві. Крім вищезгаданих наслідків, конфлікт може створювати зайве емоційне напруження між колегами, між працівниками і керівництвом, а це безпосередньо може впливати на обсяги виробництва, рівень продуктивності праці робітників, обсяги збуту продукції, а в результаті може мати негативний вплив на рівень рентабельності та прибутковості підприємства.

Часто ми можемо зустріти в літературі трактування терміну «конфлікт» як «розбіжність», що в свою чергу характеризується як розбіжність думок і поглядів двох або більше працівників, працівників і керівників підприємства.

Для того, щоб зуміти правильно вирішити конфлікти і знайти компроміс, потрібно визначитися із першопричинами їх виникнення. Визначивши причини конфлікту, необхідно своєчасно та досить радикально застосовувати дієві методи їх вирішення. Класифікацію причини виникнення деструктивних конфліктів представлено в табл.. 1.

До основних прийомів менеджменту з управління конфліктами можна віднести:

- метод організації процесу конфліктів;

- метод мотивації процесів конфлікту;
- метод планування процесів конфлікту;
- метод контролю процесів конфлікту.

Таблиця 1. Причини виникнення деструктивних конфліктів на підприємстві

Загальні причини конфліктів	Уточнення причин різних типів конфліктів	
	Причини внутрішньоособистісного конфлікту	Причини міжособистісного, внутрішньогрупового та міжгрупового конфлікту
Конфлікт ролей	Очікування неадекватних ролевих дій від суспільства.	Неадекватне виконання соціальних ролей учасника діяльності підприємства.
Конфлікт бажань	Зіткнення різних бажань та думок у свідомості однієї людини, що може мати особисті причини або бути пов'язаним з діяльністю організації.	Зіткнення різних бажань та думок різних людей з приводу діяльності підприємства.
Конфлікт норм поведінки	Конфлікт цінностей та норм поведінки у свідомості однієї особи.	Зіткнення цінностей, норм поведінки та досвіду різних людей(груп).

Ці методи поєднують у собі дії по впливу на процес вирішення конфліктних ситуацій, представляючи ефективну роботу менеджера з організації управління конфліктами, вони можуть бути використані як в системі, так і ізольовано від неї.

Список використаних джерел:

1. Ємельяно Л.М. Конфліктологія : навч. посіб. / за заг. ред. В.М. Петлюха, Л.В.Торгової. – К. : КНЕУ, 2013. – 315 с.
2. Гринько Т.В. Опір персоналу щодо впровадження організаційних змін на підприємстві / Т.В. Гринько, Т.З. Гвініашвілі // Economics and finance: Economics, management, law: socio-economic aspects of development. – Italy, Roma: Idizioni Magi, 2016. – Vol. 1. – P. 139-141.