

УДК 005.32: 316.485

## **УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ ТА МЕТОДИ ЇЇНОГО ВИРІШЕННЯ В СУЧАСНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ**

***Іващенко Олександра Василівна, здобувач вищої освіти  
Опанасюк Ю.А., к.е.н., доцент***

*Сумський державний університет, м. Суми*

*У статті досліджується важливість ефективного управління конфліктами, що є невід'ємною частиною функціонування будь-якої організації. Конфлікти можуть виникати через різноманітні причини, такі як нерівномірний розподіл ресурсів, різні погляди на цілі та стратегії, та особисті суперечності між працівниками. Зважаючи на сучасні виклики, такі як дистанційна робота та багатокультурні колективи, потреба у здатності керівництва ефективно вирішувати конфлікти стає особливо актуальною. Стаття підкреслює, що застосування різних методів управління конфліктами сприяє підтримці позитивного робочого клімату, підвищенню продуктивності та може бути джерелом розвитку та інновацій.*

Актуальність теми управління конфліктами в сучасних організаціях є досить поширеною в наш час, адже наразі жодна з сучасних організацій не може існувати без виникнення конфліктних ситуацій. Конфлікт є невід'ємною складовою будь-якої організації не враховуючи рід її діяльності, мети та завдань які виконує. Конфліктні ситуації виникають через велику різноманітність причин: нерівномірний розподіл ресурсів, різні погляди на цілі та стратегії, особисті суперечності між працівниками тощо. Бажання та вміння керівництва ефективно управляти конфліктами є дуже важливим аспектом для підтримки здорового робочого середовища та забезпечення продуктивності.

В наш час сучасні організації в своїй роботі часто стикаються з новими викликами такими як: дистанційна робота, багатокультурні колективи, швидкі технологічні зміни

та підвищені вимоги до адаптивності. Ці фактори можуть стати додатковими джерелами конфліктів. Розробка ефективних методів управління конфліктами з урахуванням цих викликів є надзвичайно важливою для забезпечення стабільності та розвитку організацій.

Звернення уваги на досвід інших компаній в даній темі дає змогу організаціям краще розумітись на даній темі. Вивчення досвіду та найкращих практик управління конфліктами в різних організаціях надає цінні інсайти для розробки та впровадження ефективних стратегій. Це також дозволяє адаптувати успішні моделі до конкретних умов та потреб організації.

Управління конфліктами також має важливий юридичний та етичний вимір. Неправильне поводження з конфліктами може призвести до правових наслідків, пов'язаних з дискримінацією, домаганнями або несправедливими звільненнями. Дотримання етичних стандартів в управлінні конфліктами сприяє формуванню довірчих відносин та позитивного іміджу організації.

Актуальність теми управління конфліктами та методів їх вирішення в сучасних організаціях обумовлена необхідністю підтримки стабільності, продуктивності та позитивного робочого середовища. Ефективне управління конфліктами сприяє підвищенню мотивації працівників, зниженню ризиків та створенню умов для сталого розвитку організації. Тому дослідження цієї теми є надзвичайно важливим для сучасного менеджменту.

Загалом поняття «конфлікту» в сучасних організаціях можна трактувати наступним чином: конфлікт – це протиріччя яке виникає під час взаємодії людей або груп людей через різне розуміння, позицію на ту чи іншу ситуацію або завдання яке потрібно вирішити.

Існує декілька видів конфліктів які виникають під час роботи в сучасних організаціях, а саме:

1. Міжособистісні конфлікти:

- Виникають між окремими працівниками через особисті неприязні, різні характери або конкуренцію.

- Часто базуються на емоційних і психологічних факторах.

2. Групові конфлікти:

- Відбуваються між різними групами або командами в організації.

- Можуть бути пов'язані з різними цілями, методами роботи або ресурсами.

3. Конфлікти через ролі:

- Виникають через невизначеність або перетин обов'язків і відповідальностей.

- Можуть бути спричинені неясністю в посадових інструкціях або змінами в структурі організації.

4. Організаційні конфлікти:

- Пов'язані з організаційними змінами, такими як реорганізація, впровадження нових технологій або злиття компаній.

- Виникають через опір змінам або різні бачення майбутнього розвитку.

5. Культурні конфлікти:

- Відбуваються в багатокультурних колективах через різні цінності, переконання та робочі підходи.

- Можуть бути посилені мовними бар'єрами та культурними стереотипами.

Причини виникнення конфліктів в сучасних підприємствах наведені на рисунку 1.

Управління конфліктами є однією з ключових компетенцій успішних сучасних організацій. Конфлікти можуть виникати через різні причини, але незалежно від їх походження, ефективне управління ними допомагає підтримувати здоровий робочий клімат, підвищувати продуктивність та сприяти інноваціям.

Основними підходами до управління конфліктами в сучасних організаціях можуть виступати наступні:

1. Превентивне управління:

- Постійні зустрічі, проведення презентацій, створення внутрішніх комунікаційних платформ.
- Проведення тренінгів з комунікативних навичок, управління конфліктами та емоційного інтелекту.
- Створення чітких посадових інструкцій, уникнення перекриття обов'язків.

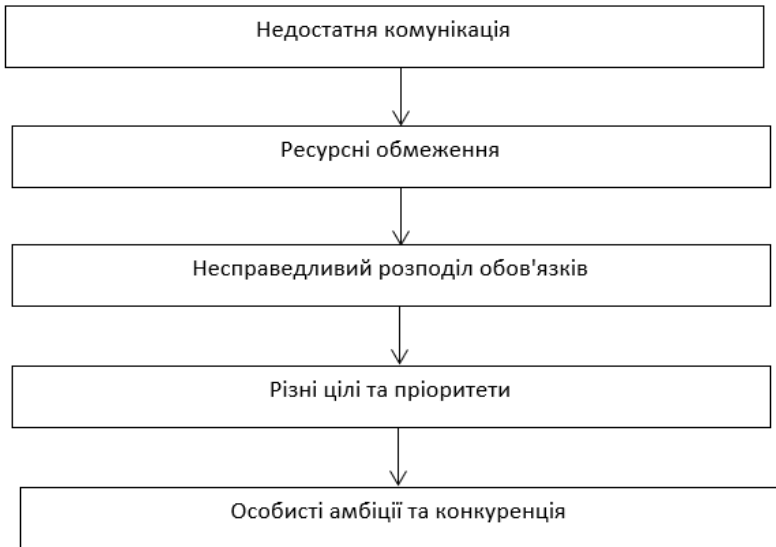


Рисунок 1 - Причини виникнення конфліктів в сучасних організаціях

*Джерело: сформовано авторами*

## 2. Завчасне виявлення конфліктів:

- Моніторинг та аналіз робочого середовища: Використання опитувань, зворотного зв'язку, спостереження.
- Системи раннього попередження: Впровадження механізмів для анонімного повідомлення про конфлікти або проблеми.
- Регулярні оцінки персоналу: Проведення періодичних оцінок для виявлення потенційних джерел конфліктів.

Етапами управління конфліктами в сучасних організаціях є наступні:

- Ідентифікація конфлікту - визначення конфлікту та його учасників, проведення детального аналізу.

- Аналіз конфлікту - оцінка причин та факторів, що спричинили конфлікт далі визначення можливих наслідків конфлікту для організації та її членів.

- Визначення можливих наслідків конфлікту для організації та її членів - визначення можливих наслідків конфлікту для організації та її членів.

- Визначення можливих наслідків конфлікту для організації та її членів – розроблення стратегій для того щоб зрозуміти наслідки конфлікту та яким чином можливо з ними боротись.

- Аналіз результату проведення роботи.

Ефективне управління конфліктами є важливою складовою успішної роботи сучасних організацій. Використання різних підходів та методів для управління конфліктами сприяє збереженню позитивного робочого клімату, підвищенню продуктивності праці та розвитку може допомогти уникнути кризових ситуацій на підприємстві.

Основними методами управління конфліктами в сучасних організація представлені в таблиці 1.

Таблиця 1. Методи управління конфліктами в сучасних організаціях.

Метод	Характеристика
1. Превентивні методи	
1.1. Навчання та тренінги.	Навчання ефективному спілкуванню, активному слуханню та вирішенню конфліктів.
1.2. Встановлення чітких процедур та політик.	Визначення ролей, обов'язків та очікувань від працівників. Створення корпоративних політик, що визначають допустиму поведінку та механізми вирішення конфліктів.

1.3. Комунікаційні стратегії.	Проведення регулярних зустрічей, де працівники можуть висловлювати свої думки та обговорювати проблеми.
2. Медіація	Залучення нейтральної третьої сторони для допомоги у вирішенні конфлікту.
3. Переговори	Використання технік, таких як активне слухання, відкриті питання, рефлексивне слухання.
4. Арбітраж	Залучення арбітра для прийняття остаточного рішення у конфлікті, яке є обов'язковим для виконання всіма сторонами.
5. Формування корпоративної культури	Створення середовища, де цінуються різноманітність та індивідуальні відмінності.
6. Використання технологій	Впровадження програмного забезпечення для відстеження настроїв у колективі та раннього виявлення конфліктів.

Управління конфліктами в сучасних організаціях вимагає комплексного підходу, який включає превентивні заходи, ефективні методи вирішення конфліктів та підтримку корпоративної культури. Застосування цих методів дозволяє не лише знижувати негативні наслідки конфліктів, але й використовувати їх як джерело розвитку та інновацій.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Ющишина Л.О. Конфлікт-менеджмент : курс лекцій (електронне видання). Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 147 с.
2. Нагайцев В.В. Конфлікт-менеджмент в організації. Управління сучасною організацією: досвід, проблеми та перспективи. 2016. №1. С. 423- 425.
3. Пейчева Л.В. Поведінка керівника в процесі управління конфліктами. Актуальні наукові дослідження в сучасному світі. 2017. № 6-5 (26). С. 22-27.

5. 4. Масликов В.А. Класифікаційні ознаки і фактори сучасних трудових спорах. Матеріали іванівських читань. 2017. №1-2(11). С. 267-278.