

ВПЛИВ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВА

Р.В.Марутін, студент М-02/2

Сумський державний університет

І.І.Рекуненко, д.е.н.

Сумський державний університет

У статті визначено вплив конфліктних ситуацій на діяльність підприємства. Окрему увагу приділено опису як негативних, так і позитивних наслідків конфліктів, а також наводяться практичні рекомендації щодо їх ефективного управління. Наведено приклад компанії, яка успішно управляє конфліктними ситуаціями.

Конфлікти – це невід'ємний аспект функціонування будь-якої організації, і підприємства не є винятком. Вони можуть виникати з різних причин, таких як розбіжність думок, цілей, ресурсів, особистісні негаразди тощо. Вплив конфліктних ситуацій на діяльність підприємства може бути як позитивним, так і негативним.

Негативний вплив конфліктів:

- Зниження продуктивності праці та погіршення морального духу працівників: Конфлікти між співробітниками негативно впливають на їхню мотивацію, залученість та продуктивність праці. Це, у свою чергу, призводить до загального зниження продуктивності підприємства. Напружена атмосфера на робочому місці також негативно впливає на моральний дух працівників, що може призвести до плинності кадрів та зниження лояльності до підприємства.

- Неєфективне прийняття рішень та збільшення витрат: Конфлікти змушують людей зосереджуватися на власних інтересах, а не на інтересах підприємства загалом. Це призводить до прийняття неефективних рішень, які можуть мати негативні наслідки для розвитку бізнесу. Крім того, конфлікти призводять до додаткових витрат для підприємства, пов'язаних з вирішенням конфліктів (оплата посередників, юристів).

Позитивний вплив конфліктів:

- Стимулювання інновацій та покращення комунікації: Конфлікти можуть генерувати нові ідеї та рішення. Дискусії людей з різними точками зору сприяють пошуку нових та креативних підходів до вирішення проблем. Конфлікти змушують людей краще слухати один одного та чітко висловлювати свої думки, що призводить до покращення комунікації в команді.

- Згуртування команди: Спільне вирішення конфліктів може допомогти згуртувати команду, якщо воно буде конструктивним. Коли люди разом працюють над вирішенням проблеми, це сприяє єднанню та спільній меті.

Для мінімізації негативного впливу конфліктів та максимізації їх позитивних сторін важливо, щоб на підприємстві була чітка стратегія управління конфліктами. Вона повинна включати створення культури відкритої комунікації, навчання навичкам вирішення конфліктів, розробку чітких правил та процедур та забезпечення посередників. У результаті співробітники будуть відчувати себе комфортно,

обговорюючи свої проблеми та розбіжності з керівництвом та колегами, володіти навичками ефективного вирішення конфліктів без використання агресії чи особистих образ. Також ця стратегія дозволить чітко прописати правила та процедури щодо вирішення конфліктних ситуацій та дасть доступ до кваліфікованих посередників, які допоможуть співробітникам вирішити свої розбіжності [1].

Прикладом компанії, яка успішно управляє конфліктними ситуаціями може послужити американська авіакомпанія, яка відома своєю культурою лояльності до працівників та клієнтів – Southwest Airlines. Ця культура, у свою чергу, ґрунтується на ефективному управлінні конфліктами.

Ця організація має ключові принципи, які використовує для управління конфліктами. Найважливіше – це відкрита комунікація: Southwest Airlines заохочує відкриту та чесну комунікацію між співробітниками на всіх рівнях. Це дозволяє людям вільно висловлювати свої думки та почуття, що допомагає запобігти накопиченню негативу та виникненню серйозних конфліктів. Також організація не дозволяє конфліктам тліти. Коли виникає проблема, Southwest Airlines швидко та рішуче вживає заходів для її вирішення. Це допомагає запобігти ескалації конфлікту та мінімізувати його негативний вплив. У додаток – компанія використовує медіацію та пропонує своїм співробітникам навчання з вирішення конфліктів. Це допомагає їм краще розуміти та вирішувати конфліктні ситуації, що сприяє кращій загальній атмосфері на робочому місці [2].

Завдяки ефективному управлінню конфліктами Southwest Airlines змогла створити одну з найуспішніших корпоративних культур у світі, яка сприяла стійкому успіху компанії протягом багатьох років.

Важливо пам'ятати, що конфлікти – це неминуча частина роботи будь-якого підприємства. Проте, якщо керівництво буде правильно ними управляти, конфлікти можна використовувати на благо, стимулюючи інновації, покращуючи комунікацію та згуртовуючи команду.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. EWF International: Conflict Resolution Techniques for the Workplace. URL: <https://ewfinternational.com/conflict-resolution-techniques-for-the-workplace/>
2. Гандапас Р. І. Харизма лідера / пер. з рос. А. Стояновська. Дніпро : Моноліт. 2017. 296 с.
3. Southwest Airlines: Our People and Culture. URL: <https://www.southwest.com/citizenship/people/>