

Іван БАСАРАБ

Здобувач вищої освіти ОС «Бакалавр»
спеціальності «Менеджмент»

Науковий керівник: **Лаврук О.С.**,
канд. екон. наук, доцент кафедри менеджменту,
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка,
м. Кам'янець-Подільський

ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ У КОЛЕКТИВІ

Тема конфліктів в офісному колективі є дуже актуальною, оскільки зазвичай в організаціях працює багато людей з різними характерами, потребами та очікуваннями. Це може призводити до суперечок, непорозумінь і конфліктів, які в свою чергу можуть негативно впливати на ефективність роботи колективу, знижувати мотивацію працівників та психологічний комфорт на роботі.

Сучасний менеджмент визнає, що конфлікти можуть виникати в добре керованих організаціях. Не тільки можуть, а й інколи потрібні. Вважається, що конфлікт у багатьох ситуаціях допомагає побачити різні точки зору, більше думок про проблему, варіанти вирішення тощо. Отже, мова йде про співпрацю, де лідери та підлеглі мають можливість висловити свою думку.

Конфлікт - це ідея, думка, позиція, дії і відносини, що виникають між індивідами і групами при вирішенні різноманітних завдань, пов'язаних з виробництвом, соціальне та особисте життя.

Конфлікти неминучі і в офісному колективі. Для забезпечення в підрозділах офісу гарної атмосфери, здебільшого потрібно докладати зусиль лише до десятої частини працівників, важких суб'єктів. Решта 9/10 персоналу самі прагнуть до злагодженої роботи. Таким чином, персонал за схильністю до конфліктів поділяють на три групи: стійкі до конфліктів; утримуються від конфліктів; конфліктні (близько 6-7 % всього персоналу) [1, с. 245].

Розрізняють наступні види конфліктів (рис.1).

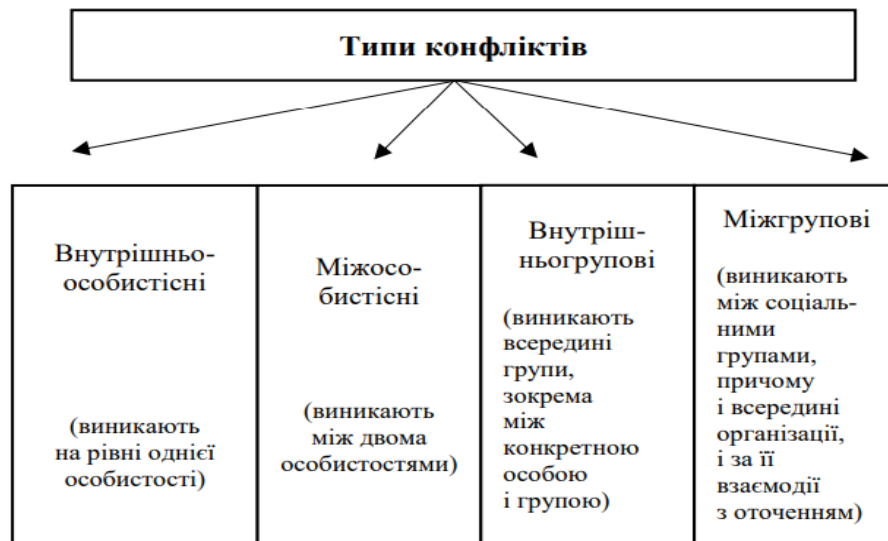


Рис. 1. Типи конфліктів [1, с. 303]

На жаль, конфлікти в офісі залежать не тільки від наявності певної кількості конфліктних особистостей. Далеко не всі конфлікти негативні, і деякі з них можна ідентифікувати як справжні дефекти в професійних і особистих відносинах. Ці конфлікти вказує на наявність проблеми, і це повинно мобілізувати пошук як їх вирішити. Причини конфліктів бувають різні. Об'єктивні причини: обмеженість ресурсів, які потрібно ділити; взаємозалежність завдань; відмінності в цілях, в манері поведінки, в рівні освіти, а також погані комунікації; незбалансованість робочих місць; протиріччя в організації праці, її оплаті, стилі керівництва тощо. Суб'єктивні причини: особливості характеру людей; психологічна несумісність; пересічна інтрига [2, с. 245].

Структурні та ефективні методи вирішення конфліктів в колективі реалізуються через:

- роз'яснення вимог до роботи. Полягає в роз'ясненні того, які результати очікуються від кожного співробітника і підрозділу, хто надає і хто одержує різну інформацію, системи повноважень і відповідальності, а також чітко визначеної політики, процедур і правил організації;

- координаційні та інтеграційні механізми. Вживання координаційних

механізмів полягає у встановленні ієрархії повноважень («ланцюгу команд»), яка упорядковує взаємодію людей, ухвалення рішень та інформаційні потоки всередині організації. До засобів інтеграції відносяться: управлінська ієрархія, використання служб, що здійснюють зв'язок між функціями, міжфункціональні групи, цільові групи, наради між відділами. Організації, які підтримували потрібний для них рівень інтеграції, досягають більшої ефективності, ніж ті, які не зробили цього;

- постановку загально-організаційних комплексних цілей. Ефективне здійснення цих цілей вимагає спільних зусиль двох або більше співробітників, груп або відділів. Ідея, яка закладена у ці вищі цілі – направити зусилля всіх учасників на досягнення спільної мети;

- структуру системи винагород. Систематичне скоординоване використання системи винагород для заохочення тих, хто сприяє здійсненню загально-організаційних цілей, допомагає людям зрозуміти, як їм слід діяти у конфліктній ситуації, щоб це відповідало завданням організації [1, с. 305].

Таким чином, вирішення конфліктів і створення сприятливої атмосфери в офісному колективі є важливим завданням для керівників і управління персоналом.

Список використаних джерел

1. Бліхар В., Верескля М., Мухацька Н. Офіс-менеджмент: Навчально-методичний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 348 с.
2. Кускова С. В. Офіс-менеджмент : Навчально-методичний посібник. Харків : Стильна типографія, 2020. 312 с.
3. Лаврук О. С., Ковальчук В. Г. Управління емоційним станом і згуртованістю колективу. *Збірник наукових праць ПДАТУ*. Вип. 22. 2014. С. 201-205.
4. Лаврук О. С. Підходи до реалізації управління персоналом підприємства. *Сучасний рух науки: тези доповідей VIII міжнародної науково-практичної інтернет-конференції*, 3-4 жовтня 2019 р. Дніпро, 2019. Т.2. С. 354-358.