

УДК 658.012

Поворозник.О. гр. БМс – 33

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

МЕТОДИ РІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Науковий керівник: к.е.н., доцент Зяйлик М. Ф.

Всім зрозуміло, що конфлікти завжди існували, існують і будуть існувати, вони невід'ємна частина людських взаємовідносин. Можливості конструктивного й успішного вирішення конфлікту полягає в тому, щоб глянути на конфлікт, як на задачу, що повинна бути вирішена : у першу чергу визначити причину конфлікту, а потім - застосувати відповідну техніку рішення конфліктних проблем.

Методи контролю конфліктної ситуації може опанувати кожний. Вони допоможуть вирішити проблему практично будь-якого типу: внутрішній конфлікт, із навколишніми людьми, а зокрема – трудовий конфлікт. Попередження та профілактика конфліктів полягає: у завчасному вирішенні конфліктної ситуації ; у підготовці людей та колективу загалом до адекватного поведіння у конфліктній ситуації.

Способи вирішення конфліктних ситуацій: роз'яснення вимог до змісту роботи (делегування окремим особам чи структурним підрозділам чітко окреслених повноважень для виконання покладених функцій і ознайомлення з відповідальністю за їх виконання, оперативне доведення максимуму наявної корисної інформації з цього питання); принцип використання ієрархії при вирішенні конфліктних ситуацій. Ієрархія визначає порядок взаємодії та підпорядкованість, регулює інформаційні потоки і вказує на те, яка особа відповідальна за ухвалення конкретного управлінського рішення; підпорядкування цілей підрозділів загальноорганізаційним цілям. Загальна мета організації, якій підпорядковується решта цілей підрозділів, змушує всі ланки, формальні та неформальні групи і окремих осіб сприяти її досягненню; вплив на поведінку через систему винагород; ухилення - мається на увазі, що людина (група людей, підприємство), передбачаючи наперед загострення ситуації прагне уникати дій, які провокують інцидент. Така роль пасивного спостерігача притаманна особам, які не зацікавлені у змінах, прагнуть уникнути загострення суперечностей; згладжування - тип поведінки, який має багато спільного з попереднім. При цьому не помічаються ознаки майбутнього конфлікту, йде активна профілактика його вияву, ліквідовуються чи завуальовуються суперечності сторін; примус - контроль над ситуацією і регулювання її розвитку. При небажаному напрямі розвитку конфлікту, особа, яка наділена владою і повноваженнями втручається і силовими методами впливає на ситуацію, спрямовує конфлікт у бажане русло; компроміс - тимчасове чи нейтральне вирішення проблеми, що умовно задовільняє всі сторони, які беруть участь у конфлікті. Суперники йдуть на взаємні поступки, частково приймають точку зору іншої сторони або ж відкладають вирішення питання на майбутнє, залишаючи його відкритим; вирішення конфлікту - найбільш бажаний і радикальний шлях розвитку ситуації. Сторони детально ознайомлюються з аргументацією як "за", так і "проти", йдуть на взаємні поступки, вузлові питання вирішують колективним ухваленням рішень.

Основними причинами конфліктів на підприємствах виступають економічні, пов'язані, насамперед, із затриманням виплати заробітної плати, а також погані умови праці, некомпетентність керівників. Тому бажано використовувати такі пропозиції щодо зниження рівня трудової конфліктності в Україні: поліпшити соціально-економічне становище трудящих; посилити соціальний захист трудящих; прийняти обґрунтовані соціально-економічні програми, підкріплені ресурсами та розрахунками.