

УДК 338:658.5

Наталія Юрик, к.е.н., доцент, Юлія Голубович

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

## КОНФЛІКТИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Nataliia Yuryk, Yuliia Holubovych

## CONFLICTS AT THE ENTERPRISE

На будь-якому підприємстві найчастіше виникають проблеми не тільки економічного характеру, а й психологічного. Міжособові конфлікти між окремими працівниками найчастіше переростають у загально колективні, що спричиняє дезорганізацію у системах функціонування й управління підприємства. Це призводить до суттєвого погіршення фінансово-економічного стану такої фірми.

У конфліктній ситуації першоосною розвитку негативних процесів вважають зміну відносин між сторонами, що конфліктують. Не можна забувати, що на підприємствах з ефективним управлінням деякі конфлікти можуть бути бажані. У багатьох випадках ситуація конфлікту допомагає сформулювати більше число альтернатив або проблем, що робить процес прийняття рішень більш ефективним. Саме тому, конфлікт може бути функціональним, ведучим до підвищення ефективності діяльності організації, або дисфункціональним, що впливає негативно на показники роботи фірми.

Виходячи із цього, пропонуємо виділити наступні чотири типи конфлікту:

- внутрішньоособистісний тип конфлікту приймає різні форми. Одна з найпоширеніших з них - рольовий конфлікт, коли до однієї людини пред'являються суперечливі вимоги із приводу кінцевого результату її діяльності, або виробничі вимоги не узгоджуються з особистими потребами чи цінностями. Внутрішньо особистісний конфлікт може також бути відповіддю на надмірне перевантаження або недовантаження, а також викликатися чисто особистими, психологічними проблемами;

- міжособистісний конфлікт є одним з найпоширеніших. В організаціях він проявляється по-різному. Іноді це боротьба керівників за обмежені ресурси, схвалення проекту або вплив на підлеглих; іноді пов'язаний із психологічною несумісністю людей;

- конфлікт між особистістю й групою виникає тоді, коли ця особистість займає позицію, відмінну від позиції групи.

Процес розв'язання будь-якого конфлікту повинен складатися, як мінімум, із трьох етапів. Перший – підготовчий, що передбачає діагностику конфлікту. Другий - розробка стратегії розв'язання конфлікту й технології здійснення відповідних заходів. Третій - безпосередня практична діяльність із розв'язання конфлікту (реалізація комплексу методів і коштів).

Як самостійний процес діагностика конфлікту повинна включати: а) опис його видимих проявів; б) визначення рівня розвитку конфлікту; в) виявлення причин конфлікту і його природи; г) вимір інтенсивності; д) визначення сфери поширення конфлікту. Розробка стратегій розв'язання конфлікту здійснюється з урахуванням можливих моделей вирішення конфліктних проблем й принципів управління конфліктом. Виходячи з вищесказаного, можна зробити висновок, що конфліктні ситуації, які виникають на підприємстві впливають на ефективність виконання робіт, а також на психологічний стан у колективі. Тому необхідно керівникам вчасно і якісно розв'язувати конфліктні ситуації, щоб уникнути негативних наслідків.