

9. Іванченко Л.М. Професійне вигорання особистості: феноменологія та шляхи подолання. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки, 2016, С. 60–65.

10. Zhang Y., Zhang C. Teacher burnout and turnover intention in higher education: Mediating roles of job stress and organizational commitment. International Journal of Stress Management, 2019, 275–284 p.

Олена Тищенко,
доцент кафедри психології
навчально-наукового інституту
права та психології Національної
академії внутрішніх справ,
кандидат педагогічних наук

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

Конфлікти в організаціях – це невід’ємна частина робочого процесу, що може мати як деструктивні, так і конструктивні наслідки. Ефективне управління конфліктами дозволяє мінімізувати негативні впливи та використовувати їх як рушійну силу для розвитку та покращення.

Конфлікти в організаціях можуть виникати з різних причин. Розбіжності в цілях та інтересах. Співробітники або відділи мають різні пріоритети або конкурують за ресурси. Недостатня комунікація. Неясність у завданнях, очікуваннях, відсутність зворотного зв’язку або неефективний обмін інформацією. Відмінності в особистісних якостях та цінностях. Різні стилі роботи, темпераменти, моральні принципи можуть призводити до непорозумінь. Обмежені ресурси. Конкуренція за бюджет, обладнання, кваліфікований персонал. Організаційні зміни. Реструктуризація, впровадження нових технологій, зміна керівництва. Нерівномірний розподіл повноважень та відповідальності. Неясність, дублювання функцій або відсутність чітких меж. Стрес та високе навантаження. Емоційна напруга може загострювати будь-які розбіжності [1, с. 32].

Конфлікти можна класифікувати за різними ознаками, залежно від учасників. *Внутрішньоособистісний* – конфлікт всередині однієї особи, наприклад, між бажаннями та можливостями. *Міжособистісний*. Найпоширеніший тип, що

виникає між двома або більше співробітниками. *Міжгруповий* – конфлікт між різними відділами, командами або підрозділами. *Між організацією та зовнішнім середовищем* – конфлікти з постачальниками, клієнтами, регуляторними органами [2, с. 56]. Залежно від змісту: конфлікт інтересів. Розбіжності щодо розподілу ресурсів або винагород. Конфлікт цінностей – відмінності в базових переконаннях або принципах. Конфлікт цілей – неспівпадіння у кінцевих результатах або пріоритетах. Конфлікт відносин виникає на ґрунті емоційної несумісності або особистої антипатії [3, с. 33].

Існує кілька основних стратегій управління конфліктами, вибір яких залежить від конкретної ситуації. Ухилення. Уникнення конфлікту, ігнорування проблеми. Ця стратегія може бути доречною, коли конфлікт незначний або є більш важливі питання. Однак, у довгостроковій перспективі вона не вирішує проблему, а лише відкладає її. Пристосування. Один учасник конфлікту поступається своїми інтересами на користь іншого. Може бути ефективним, якщо важливо зберегти стосунки або якщо один з учасників має меншу зацікавленість у результаті. Компроміс. Кожен учасник частково поступається своїми інтересами для досягнення взаємоприйняттого рішення. Часто використовується, коли час обмежений або коли повне задоволення інтересів обох сторін неможливе. Домінування. Одна сторона намагається досягти своєї мети за рахунок іншої. Може бути доречним у кризових ситуаціях, коли необхідне швидке рішення, або коли йдеться про принципові питання. Співпраця. Сторони разом шукають рішення, що повністю задовольняє інтереси обох. Це найефективніша стратегія для вирішення складних конфліктів, що вимагає часу, відкритості та взаємної поваги [4, с. 61].

Для ефективного управління конфліктами можуть бути використані структурні методи. Роз'яснення вимог до роботи. Чітке визначення посадових обов'язків, прав та відповідальності. Координаційні та інтеграційні механізми. Використання міжфункціональних груп, комітетів, проектних команд для покращення взаємодії. Встановлення загально-організаційних комплексних цілей. Об'єднання зусиль співробітників для досягнення спільних цілей. Використання системи винагород. Заохочення спільних дій та конструктивного вирішення конфліктів .

Міжособистісні методи. Переговори. Пряме обговорення проблеми між сторонами конфлікту. Медіація. Залучення нейтральної третьої сторони для допомоги у досягненні угоди. Арбітраж. Прийняття рішення нейтральною третьою стороною, яка має повноваження вирішувати конфлікт. Згладжування. Зосередження на спільних інтересах та мінімізація відмінностей. Вирішення проблеми. Акцент на пошуку рішення, а не на визначенні винних.

Керівник відіграє ключову роль в управлінні конфліктами, виступаючи як фасилітатор, медіатор та арбітр. Раннє виявлення конфліктів. Слідкувати за динамікою взаємин у колективі. Об'єктивна оцінка ситуації. Збір інформації, вислуховування всіх сторін. Вибір відповідної стратегії та методу. Визначення найефективнішого підходу для конкретного конфлікту. Створення сприятливої атмосфери. Заохочення відкритого спілкування та поваги. Навчання співробітників. Проведення тренінгів з управління конфліктами, розвитку навичок комунікації [5, с. 91].

Таким чином, ефективне управління конфліктами є важливою складовою успішної діяльності будь-якої організації. Воно сприяє покращенню робочої атмосфери, підвищенню продуктивності та зміцненню команди.

Список використаних джерел

1. Ведмідь Я. О. Управління персоналом підприємства. Миколаїв: ЧНУ ім. Петра Могили, 2021. 92 с.

2. Микиша А. Д., Лісений Є. В. Виникнення конфліктів в організаціях та стратегії їх вирішення. Інформаційне суспільство: технологічні, економічні та технічні аспекти становлення: Міжнар. наук. інтернет-конф., м. Тернопіль, 7–8 черв. 2022 р. Тернопіль., 2022. С. 55–57.

3. Найефективніший спосіб вирішення конфлікту – компроміс. Офіційний портал Черкаської міської ради. URL: <https://cutt.ly/jwMMj9CH>.

4. Пірен М. І. Конфлікт. Енциклопедія сучасної України. URL: <https://esu.com.ua/article3235>.

5. Способи попередження та вирішення конфліктів. Pidru4niki. URL: https://pidru4niki.com/10810806/psihologiya/sposobi_poperedzhennya_virishennya_konfliktiv.