**УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В КОЛЕКТИВІ**

**CONFLICT MANAGEMENT IN THE TEAM**

Науковий керівник: к е. н., старший викладач кафедри менеджменту

Буковський Олександр Олександрович

Здобувач бакалавріату Ковальчук Юлія Сергіївна

Supervisor: Doctor of Economics, senior lecturer at the Department of Management

Bukovsky Oleksandr Oleksandrovych

Bachelor Kovalchuk Yuliia Sergiivna

**Анотація:** визначено сутність конфлікту та його види.Дослідженозначення управління конфліктами на підприємстві. Наведено основні причини конфліктів в колективі та етапи управління конфліктами. Описана найвідоміша модель конфлікту Томаса-Кільмана, яка має 5 стратегій. Визначена роль менеджера в цьому процесі, його головні навички й якості.

**Ключові слова:** конфлікт, управління конфліктом, колектив.

**Annotation:** The essence of conflict and its types are revealed. The importance of conflict management in the enterprise. The main causes of conflicts in the team and the stages of conflict management have been identified. The most famous Thomas-Kilmann conflict model, which has 5 strategies, was described. The role of the manager in this process, his basic skills and qualities were defined.

**Keywords:** conflict, conflict management, team.

Виникнення конфліктів і стресів – невід'ємна частина взаємодії людей у будь-якій сфері, а особливо – в колективі організації. Це абсолютно нормальне явище, яке має свої плюси і мінуси, але в кожній сфері діяльності є свої специфічні особливості.

Конфлікт у колективі (від лат. conflictus — зіткнення) це суперечність, яка виникає між людьми внаслідок розбіжностей у їхніх інтересах, поглядах та цінностях [1].

Фахівцям, які працюють у галузі управління людьми, необхідно мати навички вирішення конфліктів та володіти психологічними прийомами у сфері конфліктології. Будь-який конфлікт усередині організації пов'язаний з психологічною напругою, емоційним дисбалансом, з порушенням взаємовідносин у компанії. Конфлікт може принести організації користь, якщо ним вміти управляти. Виникнення конфліктів веде організацію до розуміння того, в якому напрямі потрібно розвиватися, які прогалини необхідно заповнити.

Необхідно зазначити, що в середовищі кожного підприємства можуть виникати конфлікти. Конфлікт на робочому місці може збільшити плинність кадрів і прогули, негативно вплинути на репутацію роботодавця та знизити якість виробленої роботи. Тому як людський фактор впливає на ефективність підприємства, вміти управляти конфліктами корисна та необхідна навичка менеджера. Задача менеджера вчасно встановити та вирішити цей конфлікт.

Існують закриті та відкриті конфлікти, групові та міжособові. Закритий конфлікт є невидимим для оточуючих, можна лише відчути напруженість у стосунках. Він є більш небезпечним для організації. Відкритий конфлікт є явним, його можна почути і побачити, адже при цьому типі люди не приховують емоцій. Одним із перших етапів подолання конфлікту є визначення причини [1-3].

Основними причинами виникнення конфліктів є: незадоволеність умовами праці, застарілість організаційної структури, нечітке розмежування прав і обов’язків, необґрунтований публічний осуд одних і авансована похвала інших працівників, недостатній рівень професійної підготовки підлеглого, протиріччя між функціями, що входять у коло посадових обов’язків працівника, порушення етики спілкування ,порушення трудового законодавства, обмеженість ресурсів, незадовільні комунікації через недостатню узгодженість між співробітниками, невизначеність перспектив, несприятливі фізичні умови роботи [2].

Соціально-психологічні причини конфліктів можна класифікувати на такі види, як: несприятливий соціально-психологічний клімат, труднощі адаптації до групи/середовища, протиріччя поколінь [2].

Управління конфліктами – це практика перетворення командних суперечок і розбіжностей на позитивний результат за допомогою такту і майстерності. Результати ефективного досвіду управління конфліктами генерують рішення, які поважають бажання та потреби всіх постраждалих членів команди, одночасно просуваючи проект. Незважаючи на те, що кожен конфлікт унікальний. Існує чотири кроки, які кожен керівник повинен виконувати послідовно, незалежно від проблеми [3]:

1. Відкрите спілкування: це заохочує відкритість, дозволяючи всім членам команди та менеджеру дізнатися якомога більше про проблему.
2. Розробити рішення: команда об’єднується, щоб уявити шлях вирішення проблеми, який поважає всі конфліктуючі сторони.
3. Вивчення варіантів: команда разом розглядає всі можливі варіанти вирішення проблеми.
4. Компроміс: команда розробляє план дій, який найкраще підходить для проекту, але включає внесок усіх членів команди.

Під час управління конфліктом можна вибрати різноманітний стиль його вирішення. Вибір способу розв’язання конфлікту буде залежати від позиції сторони конфлікту відносно опонента, яка може бути: нейтральною (конструктивною), активною (жорсткою), дипломатичною (м’якою). В залежності від ситуації, обирають різні методи вирішення проблеми. Одна з найвідоміших модель конфлікту Томаса-Кільмана, описує п'ять стратегій вирішення конфліктів [4]:

1. Поступливість – один із членів команди покидає свою позицію заради єдності команди.
2. Уникнення – остаточне і тимчасове припинення проблеми.
3. Компроміс – команда колективно знаходить достатньо областей згоди, щоб подолати проблему.
4. Конкуренція – одна сторона нав’язує свою волю через нагальну потребу.
5. Співпраця – команда працює на високому рівні, не обтяжена его і зміцнена довірою, емпатією та повагою один до одного.

Отже, своєчасно вирішення та подолання конфліктів є важливою складовою конкурентоздатної діяльності підприємства. Для ефективного вирішення конфлікту менеджеру необхідно мати високий емоційний інтелект, бути об’єктивним, поважати кожного та вміти користуватись методами вирішення конфлікту. Важливим регулюючим чинником економічного благополуччя підприємства стає працездатність і продуктивність колективу. Все розмаїття зовнішніх впливів знаходить своє концентроване вираження у ставленні співробітників до підприємства, тому важливим моментом є формування сприятливого мікроклімату, зокрема за рахунок своєчасного виявлення конфліктних ситуацій і запобігання або вирішення конфлікту.

**Список літератури:**

1. Вітенко І. С. Основи соціології: навч. посіб. для вищ. навч. закладів / І. С. Вітенко,   
І. Т. Вітенко. Вінниця: Нова книга, 2008. 256 с.

2. Біловодська О. А., Кириченко Т. А. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. Економіка і суспільство. 2017. Випуск 10. С. 177-182.

3. Conflict management: how to use it to improve teamwork. URL:<https://monday.com/blog/project-management/conflict-management/>   
(дата звернення: 27.04.2024).

4. Strategies for conflict resolution in the workplace. URL: <https://online.hbs.edu/blog/post/strategies-for-conflict-resolution-in-the-workplace/>.  
(дата звернення: 27.04.2024).