

## КОНФЛІКТ У ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ЗАСОБИ ЙОГО УПРАВЛІННЯ

Яскевич Юлія Віталіївна

*Національний Технічний університет*

*«Харківський Політехнічний Інститут», м. Харків*

У психології конфліктом називається «зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій, окремого взятого епізоду у свідомості, у міжособистісній взаємодії чи у міжособистісних відносинах індивідів або груп людей, пов'язане з негативними емоційними переживаннями».

Конфлікт є невід'ємною частиною і «життя організації». Керівникові необхідно володіти знаннями про загальні особливості розвитку конфліктного процесу і навичками ефективного управління ним аж до повного вичерпання.

В організації найбільш частими є міжособистісні конфлікти, конфлікти між групою та індивідом, а також між групові конфлікти. Міжособистісний конфлікт – окремий випадок взаємодії людей у процесі їхнього спілкування та спільної діяльності. У кожному міжособистісному конфлікті є два або кілька учасників і певна ситуація їхньої взаємодії.

Конфлікт між групою та індивідом виступає проявом протиріччя між очікуваннями чи вимогами окремої особистості, з одного боку, та морально-етичними нормами, цінностями, характером поведінки і праці, що сформувалися в колективі, з іншого боку.

Міжгруповими конфліктами стають ті конфлікти ,які виникають усередині формальних груп колективу, усередині певних неформальних груп, а також між окремими формальними та неформальними групами. Використавши метод контент аналізу, ми з'ясували, що психологами та конфліктологами було розроблено й перевірено на практиці не тільки принципіві можливості, а й ефективні алгоритми та засоби управління конфліктами. Найбільш поширеними є організаційні та міжособистісні способи управління конфліктами.

Організаційними методами є наступні:

- Роз'яснення вимог до роботи. Потрібно роз'яснити, які результати очікуються від кожного співробітника і підрозділу. До того ж, керівник виявляє ці питання не для себе, а доносить їх до підлеглих з тим, щоб вони зрозуміли, чого від них очікують.

- Координаційні та інтеграційні механізми. Встановлення ієрархії повноважень упорядковує взаємодію людей, прийняття рішень. Принцип єдиноначальності полегшує використання ієрархії для управління конфліктною ситуацією, бо підлеглий знає, чиї рішення він повинен виконувати.

- Загальноорганізаційна комплексна мета. Ефективне здійснення цієї мети вимагає спільних зусиль двох або більш співробітників, відділів або груп.

- Структура системи винагород. Винагороди можна використати як засіб управління конфліктом, виявляючи вплив на людей для попередження дисфункціональних наслідків.

Таким чином ,уміння управляти конфліктами виступає одним з найважливіших професійних якостей керівника ,без якої неможливе ефективна взаємодія його підлеглих.