

Лазоренко Л. В.,
доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри менеджменту, маркетингу
та публічного управління;

Маметдурдієва Г.,
студентка групи 18.07;
Національна академія статистики, обліку та аудиту, м. Київ

ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПІДПРИЄМСТВАХ

Дослідження явища конфлікту в трудових колективах показують, що основними умовами його виникнення є порушення моральних норм стосунків між членами різних категорій трудових колективів та організації самого виробничого процесу.

Результати досліджень психологів і соціологів показують, що чим більше в колективі людей, задоволених своєю роботою, тим краще морально-психологічна атмосфера в колективі, тим більше розвинена комунікабельність і взаємодопомога. команда буде тим більше. Якщо ви незадоволені своєю роботою, чим гірша атмосфера в колективі, тим легше спалахують різні конфлікти.

Конфлікт – це результат протистояння, викликаного свідомими діями однієї сторони, які завдають шкоди інтересам іншої сторони. Причини конфлікту – це явища, події, факти та ситуації, які викликають конфлікт до його виникнення та за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії [1, с. 187].

Причини конфліктів розкривають джерела виникнення і визначають динаміку течії. Перша причина конфлікту полягає в тому, що у кожного свої цілі, бажання, інтереси, погляди на життя. У той же час нерідкі випадки, коли досягнення особистих цілей вимагає зв'язку і згоди з цілями інших. У процесі досягнення цілей і вирішення індивідуальних завдань між індивідами можуть виникати конфлікти.

Скільки конфліктів, стільки й причин для них. Загалом ці причини можна розділити на три групи:

- ті, що виникають у процесі праці - основним джерелом виникнення конфліктних ситуацій у багатьох організаціях є чинники, породжені трудовим процесом. У тому числі чинники, які перешкоджають виконанню людьми своїх обов'язків. Конфлікти у процесі трудової діяльності викликаються також факторами, що перешкоджають досягненню таких цілей, як високий зарібок, сприятливі умови праці та відпочинку;

- викликані психологічними особливостями людських взаємин - взаємні симпатії та, навпаки, антипатії людей;

- обумовлені особистісними особливостями, своєрідністю особистості – мається на увазі як невміння людини контролювати свої емоції, агресія, зайва тривожність, так і соціально-демографічні характеристики [2, с. 145].

Виділимо основні причини виникнення конфліктів у організаціях (рис. 1):

1) Обмеженість ресурсів - коли потреби людини перевищують, ресурсну базу, за допомогою якої їх можна задовольнити. Як відомо, ресурси у будь-якій економічній системі обмежені, а потреби людей обмеження не мають. Цю тенденцію можна помітити навіть у найуспішніших і найбільших організаціях, оскільки навіть найбільшим і найбагатшим організаціям завжди бракує ресурсів.

2) Необхідність розподілу ресурсів і можливість справедливого вирішення цієї виробничої мети створюють передумови для виникнення конфліктів. Необхідність ділитися ресурсами неминуче призводить до конфліктів. Люди хочуть все більше і більше і шукають способи задовольнити те, що вони вважають цілком розумними потребами.

Люди хочуть, щоб їхні внески та їхня робота мали сенс. Те, що є перешкодою для доступу до ресурсів, створює конфлікт.

3) Взаємозалежність завдань. Щоразу, коли вони залежать одне від одного у виконанні спільного завдання, може існувати потенціал конфлікту. Лінійний і штатний персонал в організації тісно пов'язані. Незадоволені взаємні вимоги можуть призвести до конфлікту.

4) Відмінності в цілях - зростання ймовірності конфліктів відбувається у міру збільшення організації та виділення спеціалізованих підрозділів. Окремі працівники організації часто переслідують власні цілі, що відрізняються від цілей інших.

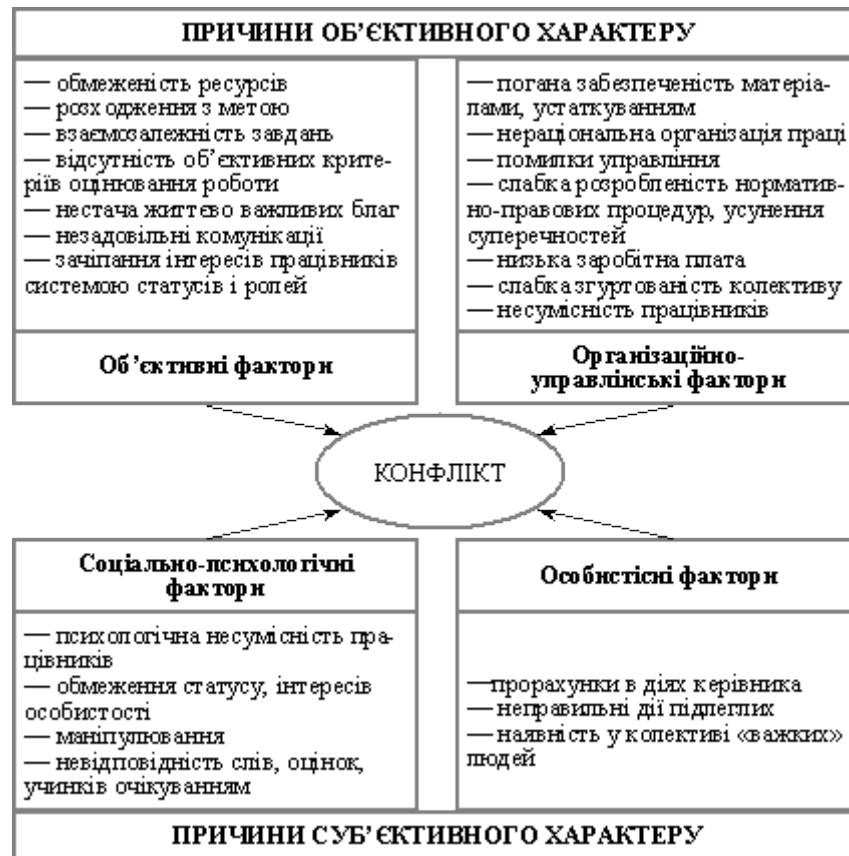


Рис. 1. Причини виникнення конфліктів у трудовому колективі

5) Відмінності в точках зору та ідеях – навіть за відсутності конфлікту інтересів менеджери та керівники можуть мати різні погляди на шляхи та засоби

досягнення спільних цілей. Кожен відстоює власну точку зору як єдино правильну, а ворогом може обрати опонента.

6) Несумісність через соціально-демографічні відмінності (стать, вік, соціальне походження тощо).

7) Незадовільний зв'язок – конфлікти в організаціях часто пов'язані з неточною та неповною передачею інформації або відсутністю необхідної інформації та її нерозумінням. Безліч конфліктів виникає через те, що співробітники неправильно сприймають ситуацію, що відбувається в організації. Спочатку відбувається непорозуміння між опонентами, яке згодом призводить до розбіжностей і перетікає у конфлікт. З цієї причини дуже складно керувати конфліктом.

8) Обдурені надії – обіцянки, не виконуються.

9) Нестача згуртованості між співробітниками - як відомо, ризик виникнення конфлікту у дружньому колективі набагато нижчий, ніж у колективі розділеним на різні угруповання.

10) Будь-які соціальні різниці між співробітниками. В даному випадку, суперечки між працівниками однієї організації, а також між відділами або підрозділами можуть виникнути через вибір різних конфесій, приналежність до різних етносів, різниці в традиціях, моральних цінностях, політичних поглядах.

11) Боротьба за неформальне лідерство. Даний вид боротьби проявляється у будь-якій організації, у будь-якому відділі чи підрозділі, незалежно від посад та соціального становища. Прагнення до переваг закладено у кожній людині від народження і проявляється на всіх етапах життєдіяльності.

12) Некомфортне трудове середовище також є самостійним чинником розвитку трудових конфліктів у організації. Йдеться про завантаженість кабінетів, відсутність чи брак особистого простору для кожного працівника. Фактично, чим щільніше один до одного знаходяться люди, тим частіше вони конфліктуватимуть між собою через дрібниці. Також відсутність особистого простору спричиняє наявність стороннього шуму навколо робочого місця, що, своєю чергою, заважає зосередитися на роботі. Тобто навіть за відсутності трудових конфліктів через некомфортне розташування працівника, його продуктивність падатиме і можуть виникнути конфлікти вже на цьому.

13) Відмінності у психологічних особливостях людей - значною причиною конфліктів можуть бути розбіжності у темпераменті, характері, потребах, мотивах, відмінність у точках зору у тому чи іншого питання, образа та інші психологічні особливості людей. Ці відмінності найчастіше є причинами міжособистісних конфліктів. Іноді зустрічаються люди, які постійно виявляють агресивність, ворожість, негативно сприймають те, що їм говорять. Вони постійно або «нападають», або «захищаються», заперечують кожне слово, не вникаючи у смисл сказаного опонентом.

14) Помилка в управлінні - непрофесійні та неписьменні рішення менеджера, викликані необ'єктивною оцінкою ситуації, неправильний вибір стратегії поведінки, не кваліфікованість управлінця, незрозуміло поставлені завдання перед співробітниками.

Тому причини конфліктів в організаціях багатогранні. Всіх передбачити і попередити неможливо, але головне завдання кожного керівника – зробити так, щоб кількість конфліктів було зведено до мінімуму.

Для цього вам потрібно знати, розуміти та належним чином ставитися до місії організації, цілей і мотивації всіх співробітників, а також призначити членами команди менеджерів, які однаково знають, чують і здатні задовольнити потреби більшості в робочій силі, не завдаючи шкоди виробничому процесу.

Для вирішення конфліктів важливо володіти здатністю швидко і повноцінно реагувати на різні варіанти розвитку конфліктних ситуацій, володіти і застосовувати різні методи, виходити за рамки звичних схем мислення, вміти використовувати конфлікти як джерело життєвого досвіду, самоосвіти та самонавчання

Список використаних джерел

1. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія: підручник. Львів: Вид-во ЛТЕУ, 2017. 320 с.
2. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.