

Лідія Ярема

магістрант кафедри менеджменту та
бізнес-адміністрування,

Ірина Григоруک

доцент кафедри менеджменту та
бізнес-адміністрування,

**Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаніка
м. Івано-Франківськ**

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ЇХ ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ

Управління організацією є складною та динамічною сферою, де конфлікт є неминучим компонентом. Розуміння психологічних аспектів цих конфліктів має вирішальне значення для ефективного управління та їх вирішення.

Конфлікти в організаціях є поширеними та багатограними, виникають із різних джерел, включаючи дефіцит ресурсів, різні цінності та цілі та міжособистісну динаміку. Ці конфлікти можуть мати як конструктивні, так і деструктивні результати, впливаючи на продуктивність організації, задоволеність працівників і загальну атмосферу на робочому місці. Психологічна перспектива дає цінну інформацію про те, чому виникають конфлікти, як вони загострюються та що можна зробити, щоб ними ефективно керувати.

Конфлікт в організаціях, як визначено в енциклопедії “Britannica Dictionary” [1], відноситься до різних типів розбрату або протистояння, які можуть виникнути в організаційному контексті. Це включає в себе розбіжності між окремими особами або групами через відмінності в інтересах, цінностях або цілях. Конфлікт може виникнути на кількох рівнях всередині організації, від міжособистісних суперечок між колегами до ширших зіткнень між відділами чи командами [2, с. 13].

В організаціях конфлікт часто виникає через різноманітність ролей і обов’язків співробітників, що може призвести до несумісних цілей і конкуренції

за обмежені ресурси. Крім того, відмінності в особистих цінностях, стилях спілкування та культурному середовищі можуть загострити ці конфлікти.

Ще одним фактором, який сприяє збільшенню рівня конфліктів і стресу серед населення, є війна в Україні. Крім того, що це має негативний вплив на економіку, призводить до зниження реального ВВП, зростання інфляції, руйнування інфраструктури та збільшення безробіття, це також впливає і на робочу атмосферу в компаніях [3, с. 7].

Війна викликає глибокі психологічні травми, які позначаються на повсякденному житті та роботі. Стресові стани можуть включати посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), депресію, тривожні розлади, а також загальне відчуття невпевненості та страху за майбутнє. Працівники, які пережили бойові дії або втратили близьких, можуть мати симптоми ПТСР, такі як постійна тривога, дратівливість, труднощі з концентрацією та взаємодією з іншими. Фінансові труднощі, втрата дому або вимушене переселення створюють додатковий емоційний тиск, що впливає на продуктивність праці та міжособистісні стосунки в колективі. Постійний стрес від невизначеності щодо майбутнього може знизити мотивацію та підвищити рівень конфліктності серед співробітників [4].

Управління конфліктами в організації вимагає комплексного підходу, заснованого на розумінні психологічних аспектів конфліктів та їх джерел. По-перше, важливо активно відстежувати виникнення конфліктів і розрізняти їх конструктивні та деструктивні аспекти. Для цього необхідно розвивати відкриту та довірливу атмосферу в організації, де працівники можуть вільно висловлювати свою думку та співпрацювати у пошуку рішень.

По-друге, необхідно проводити регулярні тренінги та розвивати навички управління конфліктами серед керівництва та працівників. Це допоможе створити сприятливий клімат для вирішення конфліктів та побудови конструктивної комунікації в організації [5, с.44-60].

Крім того, важливо виявити джерела конфліктів і вжити конкретних заходів для їхнього запобігання або подолання. Це може включати перегляд структури організації, уточнення ролей та обов'язків працівників, впровадження

програм підтримки працівників, які пережили стресові ситуації, такі як війна в Україні.

Загалом, успішне управління конфліктами в організації вимагає системного підходу, що включає розвиток комунікативних навичок, створення довірливого середовища, а також виявлення та усунення джерел конфліктів. Це забезпечить продуктивну роботу команди та підвищить загальний рівень задоволеності працівників.

Література

1. Conflict Definition & Meaning / Britannica Dictionary. Encyclopedia Britannica / Britannica URL: <https://www.britannica.com/dictionary/conflict>
2. Царюк С. В. Конфліктологія: навч. посібник. Чернігів, 2016. 89 с. URL: https://academysps.edu.ua/wp-content/uploads/2017/02/Materiali-lektsij_Konfliktologiya.pdf
3. Мельник Т. Український бізнес в умовах війни: сучасний стан, проблеми та шляхи їх вирішення. *Journal of Innovations and Sustainability*, URL: https://www.researchgate.net/publication/377290178_Ukrainskij_biznes_v_umovah_vijni_sucasnij_stan_problemi_ta_slahi_ih_virisenna
4. Предко В., Предко Д. Особливості психічного стану українців в умовах війни. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом*. 3 (56), 2022. С.7
5. Управління конфліктами для потреб публічної служби: посібник і методичні рекомендації / Калениченко Т., Кисельова Т., Копіна А., Корабльова О., Проценко Д., за заг. ред. Д. Проценко. Київ: Ваїте, 2021. 224 с. URL: https://www.osce.org/files/f/documents/4/b/521680_0.pdf