

СПЕЦИФІКА КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ ТА У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ

А.М. Одінцова

кандидат психологічних наук, старший викладач кафедри загальної та соціальної психології Херсонського державного університету

Конфлікти в організаціях – це конфлікти, що виникають між суб'єктами соціальної взаємодії в середині організації. При психологічному аналізі, визначенні типів, причин та особливостей вирішення конфліктів в організаціях, враховуються інтереси і цінності суб'єктів соціальної взаємодії, їх зовнішнє середовище.

Проблематикою організаційних конфліктів займалися Беркель К., Ємельянов С., Єріна С., Зеркін Д., Ложкін Г., Мескон М., Регнет Е., Урбанович А., Хрящева Н., Шаленко В., Шейнов В. та інші.

Серед причин, які сприяють виникненню конфлікту в організації, слід виокремити об'єктивні та суб'єктивні фактори.

До об'єктивних відносяться:

1. Помилки в організації роботи, які включають в себе: неправильний (інколи нерівномірний) розподіл обов'язків, дублювання функцій, нечітке визначення посадових обов'язків; неузгодженість в роботі; відсутність явних (прозорих) цілей; погана система інформації; відсутність явних критеріїв оцінки; погані умови праці.

2. Помилки в управлінні людьми при розподілі фонду заробітної платні, премій, матеріальних благ; зловживання посадовим положенням та владою; невміння спілкуватися з людьми; невміння відмовляти.

3. Здійснення змін в організації може викликати конфліктну ситуацію у випадку непередбаченості організації в цілому чи окремих працівників до змін; або неповна інформація, чутки, які супроводжують ці зміни.

До суб'єктивних причин відносяться:

1. Особистісні особливості: інтелектуальні відмінності між людьми; особливості сприйняття; емоційні особливості людей; особливості характеру. Як приклад це може бути неадекватна самооцінка, конфліктність як особистісна риса, підозрілість.

2. Ситуаційні фактори: втома, перенапруження; невдоволення собою та оточуючими; відчуття скоєної несправедливості; потяг до доказу неправоти іншої людини.

Конфронтація членів організації – важливий елемент напруги на високому рівні її розвитку і форма прояву конфлікту організації. Вона набуває різних видів, в тому числі жорстку конкуренцію на базі кар'єрних прагнень членів колективу, дискусій, спрямованих на визнання неспроможності влади і боротьбу за привілегії.

Сучасна дослідниця Гришина Н. надає класифікацію конфліктів в організації на підставі виокремлення причинно-мотиваційних зв'язків. Вона вирізняє типи конфліктів залежно від стосунків, визначених спільною діяльністю, потребою у спілкуванні, та належності до певної виробничої структури. Це можуть бути конфлікти, що є реакцією на перешкоди щодо досягнення соціально корисних цілей, або конфлікти, що виникають як реакція на перешкоди в досягненні особистих цілей (реалізація особистого потенціалу, прагнення до професійного зростання). Третій тип становлять конфлікти протидії окремих людей соціальним нормам. І останні – конфлікти особистісні, зумовлені несумісністю індивідуальних психологічних рис.

Отже, специфіка організаційних конфліктів полягає у поєднанні міжособистісних та «ділових» конфліктів. Саме тому окрім управлінських рішень та їх здійснення, слід враховувати міжособистісні неформальні стосунки в організації, екологічність робочого місця, уявлення співробітників щодо цілей та цінностей компанії, соціокультурні відмінності, відмінності у стилі спілкування і поведінки у співробітників, в інтелектуальному рівні, життєвому досвіді та освіченості, гендерні та вікові відмінності. Враховування цих факторів допоможе попередити конфлікт в організації та на підприємстві.

