**УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ**

**Волобуєва Альбіна Василівна**

Студенка

Харківський національний економічний університет

імені Семена Кузнеця

м. Харків, Україна

volobuevaalbina02@gmail.com

**Вступ.** Сучасна людина проводить все своє життя в соціумі, у спілкуванні, де б вона не знаходилася. Кожен індивід має свою особисту думку, свою точку зору на те, що відбувається навколо. І нерідко між людьми виникають розбіжності. Не є виключенням виникнення конфліктних ситуацій на підприємствах, незалежно від їхнього масштабу, прибутку чи роду діяльності.

Якою би ідеальною не була система взаємодії співробітників в організації, яку б культуру б не побудувала проектна команда в будь-якій компанії, конфліктні ситуації все одно будуть мати місце. І тому ставиться питання не як повністю уникнути конфліктів, а як прийти до їх раціонального вирішення.

**Мета роботи.** Охарактеризувати та визначити джерела виникнення організаційних конфліктів на підприємствах, а також розглянуто основні технології регулювання конфлікту.

Під конфліктом на підприємстві слід розуміти ієрархію міжособистісних зв'язків людей, що прагнуть раціонально вирішувати суперечності, що з'явилися на тлі різних думок і поглядів.

У першу чергу, вирішення будь-якого конфлікту залежить від осіб, що в ньому задіяні. А саме від їхньої психології, особистої стратегії та поведінки. На підприємствах присутня корпоративна етика, яка, зазвичай, прописана в колективному договорі та якою керуються працівники у своїй діяльності та при вирішенні конфліктів.

Корпоративна етика ‒ це культура поведінки співробітників компаній, їх переконання, традиції, рівень взаємовідносин між керівниками середньої ланки (менеджерами) та робітниками, між компанією, її клієнтами (споживачами) і партнерами, державою та суспільством.

**Матеріали і методи.** Однією із перших етико-економічних концепцій фірми (корпорації) була концепція від американського підприємця Генрі Форда. Більшість запропонованих ним принципів залишаються актуальними та активно використовуються і сьогодні.

**Результати і обговорення.** Основою корпоративної етики є ділові відносини, які можна назвати фундаментом роботи підприємства. У ділових відносинах партнери знаходяться на рівних. Деяку інформацію партнери сприймають однаково, інша ж частина відомостей сприймається ними по-різному, спонукає в парі творчу активність, інтерес і повагу один до одного. Ділові партнери часто один одного розуміють і тому не побоюються. Повною мірою дружніми їх не можна назвати, скоріше товариськими. Бар'єрів у спілкуванні не виникає, можна сказати один одному все, що завгодно. Саме так себе поводять ті, хто керує підприємством чи є відповідальними особами на цьому підприємстві.

Не можна не оминути тему ієрархії в питанні конфліктності на підприємстві. Ієрархія - група людей, послідовно організованих за рангом, посадою. У контексті організації означає формальну структуру з підпорядкуванням частин, на верхньому рівні яких зосереджені влада і авторитет. Ієрархія задає рамки розподілу ролей в організації. Її часто представляють вертикальною, у вигляді високого трикутника, піраміди.

В організаційній теорії та практиці ієрархія часто представлена бюрократією. Ця форма, хоча і має недоліки, але є однією з найбільш розповсюджених організаційних структур. Бюрократія поєднує в собі ієрархічну будову з відповідними поданнями про субординацію, централізованому управлінні, комунікації і формальних правилах та інструкціях, які знімають відповідальність з окремої людини. У багатьох виданнях з теорії організацій слова "ієрархія" і "бюрократія" вживаються майже як синоніми.

Для багатьох конфлікт в організації асоціюється з порушенням взаємин, втратою психологічної рівноваги, емоційним дисбалансом. Однак конфлікт може бути корисний як конфліктуючим сторонам, так і компанії. Завдання полягає в тому, щоб конфлікт з ділового контексту не зміщувався в область особистісних відносин.

Але я вважаю, що повна відсутність конфліктів в організації виглядає неприродно, адже як висловився основоположник сучасної конфліктології Георг Зіммель, «ворожість, поряд з симпатією, є основою людських відносин». Необхідно давати волю своїм почуттям, висловлювати свої думки, приходити до творчого вирішення питання та успішного регулювання конфлікту, якщо він виникне.

**Висновки.** У цілому, при ухваленні рішення про стратегії конфліктної взаємодії необхідно враховувати принаймні дві обставини: по-перше, реакцію, яку можуть викликати ті чи інші з вжитих заходів з боку безпосередніх учасників конфлікту; по-друге, норми моралі, звички і звичаї, що панують у конкретній організації і регулюють поведінку людей в спокійних обставинах і в моменти конфліктів. Необхідно рахуватися з реальними можливостями, конкретною ситуацією і громадською думкою, уникати як занадто слабких, так і дуже сильних засобів впливу.

Отже, конфлікт – невід'ємна частина людських відносин, і тому він існує стільки, скільки існує людина. Як зауважив американський психолог Б. Вул, «Життя – процес вирішення нескінченної кількості конфліктів. Людина не може уникнути їх». Керівнику будь-якого рівня необхідно виробити навички раціонального управління конфліктними ситуаціями, що має на увазі вибір не тільки адекватної стратегії (або комбінації стратегій), а й набору оптимальних тактик і інструментів впливу підлеглих, а підлеглим варто тверезо оцінювати ситуацію, зрозуміти природу конфлікту та діяти згідно корпоративній етиці підприємства, не забуваючи про те, що їхня думка важлива та може привести до успіху не тільки в вирішенні конфлікту, але й на підприємстві, наприклад, при досягненні якоїсь мети.