

Мержвинський О.Д. студент гр. 076-21-1

Науковий керівник: Касьяненко Л.В. к.е.н., доцент кафедри прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

(Національний Технічний Університет «Дніпровська політехніка»)

Вплив конфліктів на комунікаційний процес підприємств

Конфлікт завжди був і є однією з головних проблем для налагодження зв'язків між людьми. Будь-яка управлінська та виробнича діяльність практично завжди перетинається з конфліктами та їх вплив на середовище підприємства є досить вагомим.

Конфліктом можна назвати зіткнення протилежних поглядів, інтересів і цілей двох чи більше суб'єктів взаємодії. Конфлікт може нести у себе як деструктивну так й конструктивну функцію в підприємстві. Це залежить від того, як учасники конфлікту віднесуться до проблеми та її вирішення.

Деструктивний варіант розвитку подій є у тому випадку, якщо один або більше учасників при дискусії використовують залякування та погрози, приниження та образи на адресу опонента, намагаються принизити іншого в очах оточуючих. Найчастіше з іншого боку конфлікту виникає опір і дискусія входить у глухий кут. Як результат:

- У такому вигляді конфлікту не можна виділити переможців або тих, хто програв, оскільки суть конфлікту не вирішена.
- Відносини між учасниками конфлікту були зіпсовані що неминуче позначиться на їхніх взаєминах та ефективності що у свою чергу позначиться на прибутку підприємства.
- Також цей тип конфлікту викликає пригнічений стан та небажання прояву активності.

Іншим способом вирішення конфлікту підприємств буде конструктивний метод. Найбільш конструктивним вважається метод переговорів. Переговори - це спільне обговорення конфліктуючими сторонами з можливим залученням посередника спірних питань з метою досягнення згоди. На думку відомих американських конфліктологів Р. Фішера та У. Юрі, цей метод характеризується чотирма основними правилами. Кожен принцип зв'язаний з базовим елементом переговорів і дозволяє чітко уявити собі, як варто діяти:

1. Люди: Відокремлюйте людей від проблеми.
2. Інтереси: Концентруйтеся на інтересах, а не на позиціях.
3. Варіанти: Винаходьте взаємовигідні варіанти.
4. Критерії: Наполягайте на використанні об'єктивних критеріїв.[1]

Конструктивні конфлікти між працівниками, породжуює нові норми взаємин, зняття напруги, вирішення стресової ситуації та запобігання більш серйозним протиріччям. Це також допомагає ефективніше виконувати плани, проекти і в результаті створює умови для інтенсивного розвитку підприємства.[2]

Отже, конфлікт і справді впливають на людей не тільки у житті, а й у професійної діяльності. Конструктивний підхід до конфлікту дозволить отримати вигоду зі складної ситуації та дозволить зберегти взаємини між співробітниками що у свою чергу позитивно скажеться на їхній працездатності. В іншому випадку, якщо вчасно не помітити деструктивний конфлікт, це може призвести до негативних наслідків для підприємництва. У співробітника залученого в конфлікт зменшується концентрація та в результаті його праця стає менш плідною. Також треба врахувати те що від конфлікту страждають не тільки його учасники а й оточуючі, а значить і їхня працездатність стає гіршою.

Перелік посилань:

1. О. А. Бардадин гарвардський (принциповий) метод ведення переговорів

URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-hum/all-hum-2016/paper/download/294/136>

2. Osvita.ua Конфлікти в організації: управління та запобігання

URL: <https://ru.osvita.ua/vnz/reports/management/13938/>