

*Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка*  
**ПРИЧИНИ ТА НАСЛІДКИ КОНФЛІКТІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ**

Конфлікт - це стосунки між соціальними суб'єктами, які характеризуються зіткненням інтересів, поглядів, установок, прагнень особистості. Конфлікт на підприємстві - невід'ємна складова частина його функціонування. І будь-який конфлікт може виконувати як позитивні, так і негативні функції.

Причини конфлікту — це явища, події, факти, ситуації, що передують конфліктові та викликають його за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії. Існують 4 групи факторів, дії яких можуть спровокувати виникнення та розвиток конфліктів. Це об'єктивні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні та особистісні фактори. Перші дві групи факторів носять об'єктивний характер, третя й четверта — суб'єктивний. Об'єктивними причинами конфліктної взаємодії вважаються ті обставини, що призводять до зіткнення думок, інтересів, цінностей людей (Табл.1).

Таблиця 1. Причини виникнення конфліктів

Причини об'єктивного характеру	
Об'єктивні фактори	Організаційно-управлінські фактори
<ul style="list-style-type: none"><li>- обмеженість ресурсів</li><li>- розходження в цілях, різна кінцева мета діяльності людей та підрозділів</li><li>- відсутність об'єктивних критеріїв оцінювання</li><li>- незадовільні комунікації</li><li>- зачіпання інтересів працівників системою статусів і ролей</li><li>- статевовіковий склад колективу</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- погана забезпеченість необхідними для роботи матеріалами, устаткуванням</li><li>- нераціональна організація праці, порушення правил охорони праці</li><li>- помилки управління, порушення принципів</li><li>- низька заробітна плата</li><li>- слабка згуртованість колективу</li><li>- недостатня нормативно-правова база регулювання трудової діяльності та дисципліни</li></ul>
Причини суб'єктивного характеру	
Соціально-психологічні фактори	Особистісні фактори
<ul style="list-style-type: none"><li>- психологічна несумісність працівників</li><li>- обмеження статусу, інтересів</li><li>- маніпулювання, приховане управління</li><li>- невідповідність слів, оцінок, вчинків очікуванням</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- прорахунки в діях керівника</li><li>- неправильні дії підлеглих</li><li>- особиста неорганізованість</li><li>- наявність у колективі «важких» людей</li></ul>

Наведені вище причини можуть призвести до конфліктів на підприємстві. Проте серед причин є такі, які зустрічаються найчастіше. Наприклад, 75—80 % міжособистісних конфліктів виникають внаслідок зачеплення працівником матеріальних інтересів іншого, тобто обмеженість ресурсів, що підлягають розподілу, хоча зовні це може виявлятися як розбіжність характерів, особистих поглядів, моральних цінностей. Конфлікти між особистістю та групою в основному обумовлені розбіжністю індивідуальних і групових норм поведінки. Міжгрупові конфлікти виникають здебільшого через розбіжність в поглядах чи інтересах, хоч подібні розбіжності досить часто зводяться до боротьби за ресурси [1].

Конфлікти створюють напружені відносини в колективі, переключають увагу співробітників з безпосередніх турбот про роботу і виконання службових обов'язків на “з'ясування відносин”. Крім цього негативно позначаються на їхньому нервово-психічному стані. З іншого боку, конфлікти можуть привести до поліпшення умов праці, технологій, управлінських рішень, відносин в колективі. Позитивна роль конфлікту також полягає у виявленні альтернативних думок, появи здорової конкуренції. У багатьох випадках конфлікт формує й затверджує певні цінності, поєднує однодумців, дає поштовх до виходу накопичених негативних емоцій. Отже, конфлікти мають як негативні, так і позитивні наслідки [3].

До негативних наслідків конфлікту належать незадоволеність людей спільною справою, уникання вирішення назрілих проблем. Наростання ворожості в міжособистісних і міжгрупових відносинах, послаблення згуртованості колективу в кінцевому результаті призводить до плинності кадрів та спаду продуктивності. Крім безпосередніх учасників, у конфлікті можуть постраждати й ті, хто їх оточує.

Конфлікт часто призводить до зниження рівня організації системи, зниження дисципліни і, як наслідок, до зниження ефективності праці. На особистісному рівні конфлікт має негативний вплив на соціально-психологічний клімат у групі: з'являються ознаки негативного психічного стану, що призводять людину до стану стресу; розчарування у своїх можливостях і здібностях; виникає почуття невпевненості в собі, втрата колишньої мотивації, руйнування наявних ціннісних орієнтацій та образів поведінки [2].

Позитивним, функціонально корисним результатом конфлікту вважається розв'язання тієї проблеми, що породила суперечності й викликала конфлікт, з урахуванням взаємних інтересів і цілей усіх сторін, а також досягнення розуміння й довіри, зміцнення партнерських стосунків і співробітництва, подолання конформізму, покірності, прагнення до переваги. Позитивні сторони:

- конфлікт є способом виявлення суперечностей, а також проблем на підприємстві. Будь-який конфлікт виконує інформаційну функцію;
- конфлікт є формою розв'язання суперечностей. Його розвиток сприяє усуненню тих недоліків і прорахунків у соціальній організації, що призвели до його виникнення;
- конфлікт сприяє зняттю емоційної напруженості та ліквідації стресової ситуації;
- конфлікт може виконувати інтегративну, об'єднувальну функцію;
- розв'язання конфлікту сприяє стабілізації мікроклімату в колективі, тому що при цьому ліквідуються джерела незадоволення;
- конфлікт може стати джерелом виникнення нових норм спілкування між людьми.

На особистісному рівні конфлікт стимулює прояв характеру, цінностей. Сприяє самопізнанню та адекватній самооцінці. У конфлікті особа за невеликий проміжок часу отримує необхідний життєвий досвід, який може стати стримуючим фактором у наступних конфліктних ситуаціях. Робітник може швидше адаптуватися в колективі, оскільки саме під час конфлікту люди більшою мірою розкриваються [3].

Отже, конфлікти як у житті, так і на підприємстві неминучі. У всіх конфліктів є кілька причин їх виникнення, основними з яких є: обмеженість ресурсів, які треба ділити, відмінності в цілях, відмінності в уявленнях і цінностях, відмінності в манері поведінки. Проте конфлікти можуть мати не тільки негативні наслідки (негативний психологічний клімат, зменшення ступеню співробітництва, спад продуктивності), а й позитивні, такі як: вирішення проблеми, досягнення розуміння, об'єднання співробітників.

#### Список використаних джерел:

1. Берлач А. І. Конфліктологія: Навчальний посібник для дистанційного навчання. - К. : Університет "Україна", 2007.
2. Зайцев А. К. Соціальний конфлікт. – М.: Кондор-Плюс, 2000.
3. Здравомислов А. Г. Соціологія конфлікту. – М.: Аспект-Прес, 1995.