

**Н. А. Ємельяненко**  
студ. III курсу  
спеціальність «Менеджмент»  
Науковий керівник: к. е. н., доц. І. В. Гайворонська

## **УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ НА ПРИКЛАДІ СТУДЕНТСЬКОЇ АУДИТОРІЇ**

Проблема конфліктів була, є і буде актуальною весь час, адже протиріччя існують завжди і на всіх рівнях – в середині особистості, у міжособистісному спілкуванні, у виробничих відносинах в організації, між організаціями, тощо. Проте форми прояву цих протиріч та способи їх розв’язання можуть бути найрізноманітнішими. Протиріччя можуть розв’язуватися цілком природнім шляхом – через розв’язування посталих питань. Але часто гострота протиріч набуває такої сили, коли вони починають набувати форми конфліктів. Кожна людина повинна вміти керувати конфліктними ситуаціями. До того ж це особливо важливо і для менеджера, якому потрібно не допускати таких ситуацій всередині своєї організації.

Існують різні визначення конфлікту, але всі вони підкреслюють наявність протиріч, що виникають у процесі соціальної взаємодії, які полягають у зіткненнях між суб’єктами конфлікту і, як правило, супроводжуються негативними емоціями.

У конфліктах беруть участь як окремі особи, так і групи людей, яких називають опонентами, суперниками і т. д. Конфлікт – це ситуація, де відбувається зіткнення протилежних сторін, сил чи поглядів, відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами, або спостерігається внутрішній дискомфорт однієї особи.

Для того, щоб краще розібратися з управлінням конфліктними ситуаціями, пропонуємо розглянути цю проблему на прикладі групи студентів. Для цього було проведено опитування студентської аудиторії з метою дізнатися чи стикався кожен з них з конфліктами в своєму житті (якщо так, то з якими саме), а також дізнатися їхню думку щодо причин виникнення групових конфліктів, ефективність кожного зі стилів їх залагодження та способів для їх усунення.

Для даного дослідження було використано програмне забезпечення для адміністрування опитування, а саме Google Форми. До опитування було залучено 68 студентів. В анкеті містилося 6 запитань з варіантами відповідей до кожного.

В підсумку отримано такі результати:

Найбільш розповсюдженими студенти назвали внутрішньо-особовий (44,1% голосів), міжособовий (41,2%) та внутрішньогруповий (36,8%) конфлікти. Конфлікти між особою та групою та міжгрупові отримали 27,9% та 25% голосів відповідно. Найрідше вони стикалися з міжорганізаційними конфліктами (11,8%) (рис. 1).



Рис. 1. Види конфліктів

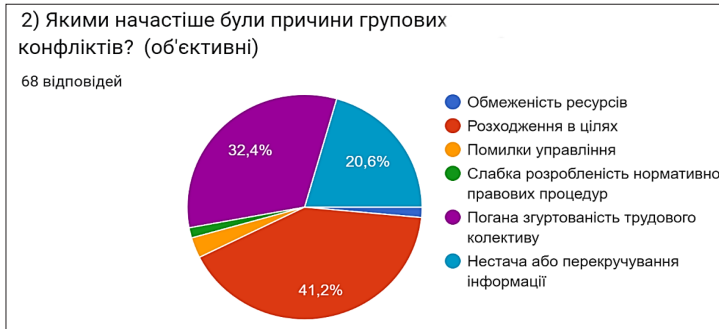


Рис. 2. Об'єктивні причини

До основних об'єктивних причин студенти відносять: розходження в цілях (41,2 %); погану згуртованість трудового колективу (32,4 %); нестачу або перекручуваність інформації (20,6 %).

Серед суб'єктивних виділяють: наявність у колективі так званих «важких людей», таких як «агресивні люди», «скаржники», «нудні люди» (42,6 %); слова, оцінки або дії одних членів колективу, що суперечать очікуванням або вимогам інших членів колективу (17,6 %), по 10,3 % голосів набрали протиріччя в міжособистісних стосунках працівників групи та психологічна несумісність працівників (рис. 3).

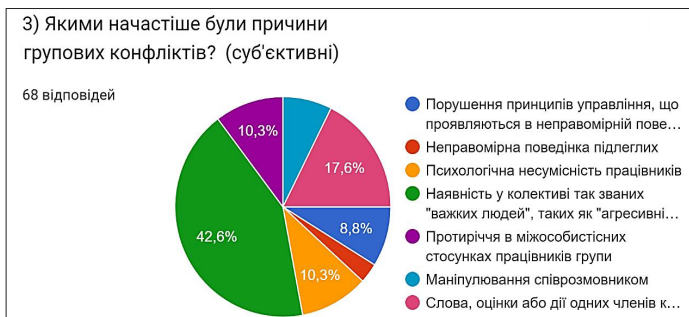


Рис. 3. Суб'єктивні причини

Найчастіше всі ці конфлікти були вирішені за допомогою стилів компромісу (60,3%), співробітництва (42,6%), пристосування (42,6) та уникнення (39,7%). Найрідше, відповідно, використовувався стиль конкуренції (23,5%) (Рис. 4).

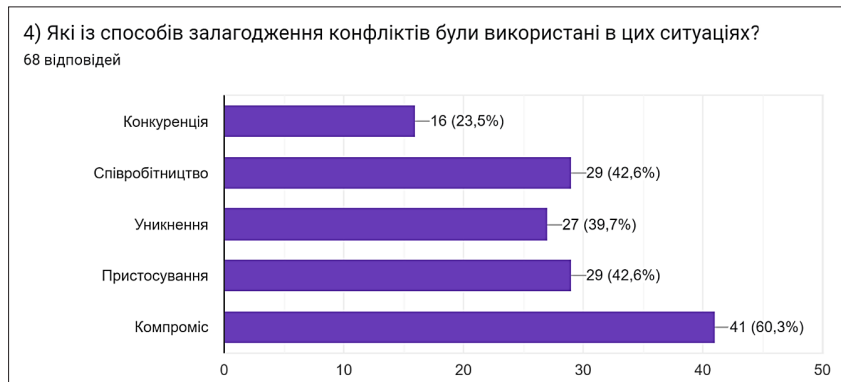


Рис. 4. Використані стилі залагодження

В основному наслідки цих конфліктів були нейтральними тобто ніяк не вплинули на ситуацію (44,1% студентів обрали цей варіант). Конструктивні та деструктивні наслідки отримали приблизно однакову кількість голосів (30,9% і 25% відповідно) (рис. 5).



Рис. 5. Наслідки конфліктів

Найбільш ефективним стилем залагодження конфліктних ситуацій студенти обрали компроміс (йому віддали перевагу 58,8% студентів), наступним – пристосування (27,9%). Найменш ефективним – уникнення (2,9%) (рис. 6).

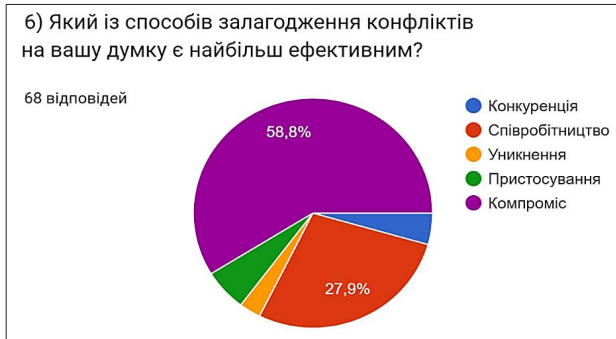


Рис. 6. Найефективніші стилі залагодження

Проаналізувавши дане дослідження, можна зробити певні висновки:

- групові конфлікти не є найбільш розповсюдженим видом конфліктів, однак, досить велика частина студентів вже з ними стикалася;
- в більшості випадків, причини таких конфліктів були однаковими. Це зумовлено, насамперед, тим, що кожна група складається з певної кількості осіб, які в свою чергу не є ідентичними, а мають різне бачення та світогляд, дотримуються особистих принципів та переконань. І зрозумілим є факт, що чим більша група, тим більше в ній індивідів, а отже все більше виникає непорозумінь та розбіжностей;
- щодо наслідків конфліктів, можна з впевненістю сказати, що далеко не всі вони мають деструктивний характер. Навпаки, багато з них можуть мати конструктивні наслідки, такі як поліпшення комунікацій, зміцнення взаємин, розв'язання проблеми та ін. Для цього потрібно вміти ефективно управляти конфліктними ситуаціями;
- не існує єдиного правильного стилю залагодження конфліктів. Для вирішення кожного з них потрібно підбирати

відповідний стиль, залежно від зовнішніх та внутрішніх обставин. Найчастіше використовуються стилі компромісу та пристосування, оскільки вони дозволяють мінімізувати ймовірність деструктивних наслідків.

Отже, конфлікти є невід’ємною частиною у житті будь-якої особистості, адже з ними стикається кожна людина. Для досягнення позитивних наслідків конфліктів важливо вміти ефективно управляти ними. Вибір відповідного стилю залагодження, залежно від обставин, є ключовим елементом успішного вирішення групових конфліктів. Проте, спочатку обов’язково слід звернути увагу на природу виникнення будь-якого конфлікту, а вже потім починати вирішувати його, виходячи з аналізу. Тільки тоді ви зможете отримати бажаний результат, та уникнути деструктивних наслідків.

#### *Список використаної літератури*

1. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. 2015. 197 с.
2. Гребеньков В., Ковальова І., Краснонос Ю. Конфліктологія : навчальний посібник. 2017. 228 с.
3. Дем’яненко Н. В., Ясько О. М. Аналіз наявних технологій профілактики та попередження трудових конфліктів на підприємстві кандидат економічних наук. *Економіка і суспільство*. Вип. 18. 2018. URL: [http://economyandsociety.in.ua/journals/18\\_ukr/52.pdf](http://economyandsociety.in.ua/journals/18_ukr/52.pdf)