

Нестеренко А.
здобувач групи МЕ-23М
Тушевська Т.В.

асистент

Центральноукраїнський національний технічний університет
м. Кропивницький, Україна

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

Дослідження конфліктів на робочому місці в умовах війни є критично важливим для розуміння та управління динамікою міжособистісних та міжгрупових взаємин в умовах екстремальної нестабільності. Воєнний конфлікт створює унікальні виклики, які можуть призвести до збільшення напруження та конфліктів серед працівників. Дослідження таких ситуацій дозволяє виявити фактори, які впливають на виникнення конфліктів та їхні наслідки для психологічного клімату та робочої ефективності. Аналіз цих аспектів дозволяє розробляти стратегії конфлікт-менеджменту, спрямовані на зміцнення комунікації, врегулювання розбіжностей та збереження психологічної стабільності колективу, що є важливим для ефективності та витривалості організацій в умовах воєнного стану.

Конфлікт на робочому місці представляє собою ситуацію, де виникає суперечка, розбіжність або непорозуміння між працівниками чи групами, що може виражатися в конфлікті інтересів, стилів роботи чи особистих взаємин. Це нормальний елемент організаційного життя, який може мати як позитивні, стимулюючі сторони (сприяючи новаторству та розвитку ідей), так і негативні наслідки, якщо не керувати чи вирішувати його вчасно.

Конфлікти можуть виникати з різних причин, включаючи розбіжності у цілях, стилів керівництва, конкуренції за ресурси чи вплив, емоційного стану і вимагають уважного вивчення та вирішення для забезпечення позитивного робочого середовища.

Окремої уваги заслуговує емоційна причина виникнення конфлікту. В основі такого конфлікту лежать особисті почуття та емоції працівників. Окрім традиційних загроз емоційному стану працівника на робочому місці, таких як посилення уваги, витривалість, дедлайни, спостереження, контроль за виконанням обов'язків, взаємодія із співробітниками, що може викликати напруження та інші фактори, в умовах війни загострюються й інші відчуття. Серед них: стрес, тривога, сум, розпач, втома, виснаженість, непевність та неспокій, відчуття власної небезпеки та тривога за близьких. Всі ці відчуття ускладнюють концентрацію та зосередження на роботі, знижується працездатність, оскільки для виконання простої роботи працівникові треба задіяти додаткові зусилля, що значно його виснажують. В результаті поширеним стає явище емоційного вигорання.

ВООЗ синдром вигорання трактує як «фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі, втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань» [1]. Емоційне вигорання працівників - це стан, коли працівник втрачає інтерес та енергію, відчуває виснаженість та розчарування у власній професійній діяльності. Емоційне вигорання може супроводжуватися відчуттям безсилля, втрати сенсу роботи та втратою ефективності на робочому місці. Це стан, що може виникнути через велике навантаження, конфлікти, несприятливі умови праці або недостатню підтримку з боку організації. Ефективне управління емоційним вигоранням важливо для збереження психологічного благополуччя та продуктивності працівників.

Отже, воєнний стан призводить до загострення сукупності стресових факторів на робочому місці, таких як загроза безпеці, невизначеність майбутнього, інтенсивне фізичне та емоційне напруження. Це сприяє збільшенню конфліктів між працівниками, що негативно відображається на ефективності роботи працівників та всього підприємства.

Вчасне втручання у конфлікт зі сторони менеджменту є обов'язковим елементом управлінської політики підприємства.

Вирішення конфліктів, спричинених загостренням емоційних станів на підприємстві в умовах війни, вимагає виваженого та чутливого підходу.

До ефективних стратегій в рамках конфлікт-менеджменту відносять наступні:

1. Активне слухання. Вислуховування позицій та емоцій обох сторін конфлікту допомагає створити атмосферу взаєморозуміння. Розуміння позицій сприяє формуванню більш повного уявлення про причини конфлікту.
2. Визначення спільних цілей. Залучення сторін до спільного визначення основних цілей та завдань, сприяє створенню загальної бази для подальшого розв'язання конфлікту.
3. Формулювання компромісів. Пошук взаємовигідних рішень та готовність до компромісів може зменшити напругу та сприяти знаходженню взаємовигідних рішень.
4. Залучення посередника – медіатора. В інтенсивних ситуаціях може бути корисним залучення нейтрального посередника, який допоможе полегшити діалог та вирішення конфлікту.
5. Розробка систем управління стресом. Впровадження програм та ініціатив, спрямованих на підтримку емоційного здоров'я працівників та управління стресом, може допомогти попередженню конфліктів та їх подальшому вирішенню.
6. Сприяння відкритому спілкуванню. Створення відкритого середовища, де працівники вільно можуть висловлювати свої думки та емоції, сприяє проактивному вирішенню конфліктів.
7. Розвиток комунікативних навичок. Надання навичок ефективного спілкування та врегулювання конфліктів підвищує здатність працівників до конструктивної взаємодії.

Вказані вище стратегії враховують не тільки варіанти вирішення конфліктних ситуацій, а й профілактичні заходи, що мінімізують шанси виникнення протиріч або створюють умови для перетворення деструктивного конфлікту на конструктивний.

Важливо враховувати контекст військових дій та специфіку ситуації на підприємстві при впровадженні стратегій конфлікт-менеджменту. Також, постійний моніторинг та адаптація підходів є ключем до успішного вирішення конфліктів в умовах війни.

Література:

1. Емоційне вигорання під час війни та методи саморегуляції особистості Ворожбянський заклад загальної середньої освіти I-III ступенів Лебединської міської ради Сумської області : веб-сайт. URL: <https://vorozhba.lbd-osv.gov.ua/news/11-54-02-15-07-2022/>.
2. Боковець В. В., Соколовська В. В. Управління конфліктними ситуаціями в роботі з персоналом. Ефективна економіка. 2020. № 10. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8244>.
3. Conflict Triggers That Most People Don't Know. Best Christian Workplaces Institute : веб-сайт. URL: <https://www.bcwinstitute.org/bcwi-resource/blog/6-conflict-triggers-that-most-people-dont-know/>
4. Managing Conflict and Negotiation. SAGE publishing : веб-сайт. URL: https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/58510_Nahavandi_Chapter_11_proof.pdf