

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ

Запорізька державна інженерна академія, кафедра МОУП

Актуальною проблемою в організаціях на сьогоднішній день є виникнення конфліктів. Конфлікт в організації це суперечне зіткнення двох або більше точок зору, які спрямовані на особистий або спільний інтерес в умовах організації. Конфлікти виникають через відсутність ефективної, надійної системи обміну інформацією, яка б відповідала вимогам повноти, достатності, оперативності, гнучкості. В XIX - XX ст. проблематику конфліктів досліджували такі вчені як К. Маркс, Э. Дюркгейм, М. Вебер, Г. Зиммель, Р. Фишер, У. Юрі та інші. Вплив конфлікту в організаціях на його учасників і соціальне оточення має подвійний, суперечливий характер. Це пов'язано з тим, що відсутні чіткі критерії позитивного та негативного впливу конфліктів у організаціях.

До позитивного впливу конфліктів можна віднести: усунення суперечностей у функціонуванні колективу; більш глибоке пізнання учасниками конфлікту один одного; послаблення психічної напруженості; сприяння розвитку особистості; поліпшення якості діяльності; підвищення авторитету учасників конфлікту. Негативний вплив конфлікту полягає в тому, що він значно погіршує особистий настрій учасників; викликає схильність зводити конфлікт до особистого, руйнує міжособистісні стосунки, викликає хвороби; може погіршувати якість індивідуальної діяльності; сприяє закріпленню соціальної пасивності особи, зменшує ефективність діяльності організації та погіршує її розвиток.

Конфлікти в організаціях мають свій вплив, який залежить від виду діяльності даної організації. Загальними причинами ділових конфліктів вважають: несумісність цілей (коли працівники в організації досягають тільки своїх цілей, а не слідує цілям компанії); недоліки планування та незбалансованість робочих місць (кожна людина в організації повинна займатися своїм видом діяльності, кожне робоче місце повинне бути оздоблено лише необхідним обладнанням); неналагоджені зв'язки між робочими місцями — технологічними, інформаційними, ієрархічними (повинна бути чітко сформована ієрархічна система розподілу обов'язків); відсутність цілеспрямованої системи менеджменту (керівник має багато безпосередніх підлеглих); безвідповідальність (ніхто ні за що не відповідає); неправильне планування часу та недостатня кількість ресурсів, відсутність концентрації під час робочого процесу (колективні відносини зводяться до рівня особистих відносин); відмінності в психологічних особливостях людей (відмінності в темпераменті, характері, потребах, мотивах). Іноді зустрічаються люди, які постійно виявляють агресивність, ворожість, негативно сприймають те, про що їм говорять. Вони постійно чи «нападають», або «захищаються», принципово оскаржують кожне слово, не вникаючи у сенс сказаного опонентом. Психологічні дослідження показують, що такі люди не схильні до знаходження компромісу та володіють низьким рівнем самоповаги і намагаються компенсувати це показною самовпевненістю, прагненням продемонструвати свою владу.

Слід зазначити, що конфлікти в організаціях повинні бути контрольовані. Тобто, учасники повинні намагатись знаходити більше позитивних наслідків конфліктів та прагнути до колективного вирішення проблеми за рахунок компромісів.

На нашу думку, можна впровадити декілька шляхів удосконалення комунікації в організаціях та вирішення конфліктів. По-перше при початковому відборі персоналу, можна застосовувати концепцію типів особистості. Тобто організація буде найбільш ефективною, якщо будуть формуватись колективи з переважанням тих чи інших типів особистості. По-друге, потрібно впровадити систему психологічного аналізу, що передбачає колективне відвідування психолога один раз на тиждень, або декілька разів на місяць. Це надасть змогу уникнути конфліктів та непорозумінь в організації. Можна впевнено сказати, що комунікація - це не просто діяльність з передачі або обміну інформацією, а це функція налаштування, яка створює спільність, узгодженість дій між суб'єктами комунікацій. Доведено, що компанії, які активно використовують шляхи удосконалення комунікації в менеджменті організації, можуть розраховувати на істотне поліпшення результатів своєї діяльності.

Література:

1. Грей, Джон. Марс і Венера «Життя без конфліктів»
2. Берн Е. «Форми людських відносин».

