

Список використаних джерел

1. Бойко, М. І. (2018). *Основи медіації та її роль у вирішенні конфліктів*. Київ: Логос.
2. Васильчук, І. Р. (2017). *Психологічні аспекти медіаційного процесу*. Львів: Атлас.
3. Горбатюк, С. М. (2019). *Медіація в Україні: теорія та практика*. Черкаси: Брама.
4. Зубченко, В. Я., & Федорченко, Т. К. (2020). *Стратегії вирішення конфліктів у медіаційній практиці*. Одеса: Фенікс.
5. Савченко, О. А. (2016). *Емоції та медіація: психологічний аспект*. Харків: Фоліо.

Світлана Шевель,

здобувачка другого рівня освіти
освітньо-професійної програми «Психологія перемовин та медіація»,
Західноукраїнського національного університету (Україна)

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТІВ У БІЗНЕСІ: ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ЇХ ВИРІШЕННЯ

В сучасному світі організації мають справу зі зростаючою складністю управління та необхідністю ефективного вирішення конфліктів. Конкурентність бізнесу залежить від здатності керівників та співробітників вирішувати конфлікти конструктивно та швидко. Саме тому розуміння психологічних аспектів конфліктів, їхніх причин та наслідків стає важливою складовою успішного управління організацією.

Дослідження психології конфліктів у бізнесі сприяє розвитку нових стратегій управління, вдосконаленню процесів прийняття рішень та підвищенню рівня співпраці в колективі. Аналіз психологічних механізмів конфліктів дозволяє виявляти їхні корінні причини та виробляти ефективні методи їхнього запобігання та вирішення.

Інтерес до вивчення загальної концепції конфлікту, насамперед, проявлявся в соціології. Однак соціологія конфлікту сформувалася як особливий, відносно самостійний напрям у соціології тільки наприкінці 1950-х років завдячуючи працям сучасних «класиків» конфліктології німецького соціолога Р. Дарендорфа й американського вченого Л. Козера, ідеї яких стали концептуальною основою сучасної парадигми конфлікту. Будучи послідовниками К. Маркса та Г. Зіммеля вони, на думку Дж. Тернера, продовжують розвивати два основні напрями в соціології конфлікту, заданих «родоначальниками»: Р. Дарендорф представляє діалектичну теорію конфлікту в традиції діалектичного підходу К. Маркса, а Л. Козер – конфліктний функціоналізм, який розвиває ідеї Г. Зіммеля [4].

Конфлікт – це відкрите зіткнення сторін, думок, сил, яке пов'язане з відмінністю уявлень про цілі, способи й методи їх досягнення, вид завдань і способи їх уникнення [1].

У житті важко буває попередити і уникнути проблемних ситуацій. При спробі їх опанувати людина переживає фізичне і психічне перевантаження. Сучасна психологічна наука розрізняє чотири ключових поняття, що описують психологічний контекст виникнення конфліктів, насамперед, як критичних життєвих ситуацій: стрес, фрустрація, конфлікт, криза. Крім того, в окремих моментах життя психічні стани особистості впливають на пізнавальні процеси (зацікавленість, сумнів), вольові (активність, пасивність, рішучість, нерішучість) та емоційну сферу (афект, пристрасть, настрій) [3].

Психологія конфліктів дає можливість глибше зрозуміти причини та суть конфліктів, а також дослідити методи їх ефективного управління.

Поява конфлікту, як правило, пов'язана з психологічними особливостями особистості, інтересами та потребами, що зачіпаються, а також мотивами діяльності людини. В основі багатьох конфліктів лежить неможливість особистості реалізувати значущі для неї мету, потреби, інтереси.

Виникнення конфліктів зумовлене також психологічними особливостями особистості, її поведінкою і потребами. Різноманіття потреб становить джерело

мотивів діяльності особистості, що значною мірою визначає поведінку. Особливо яскраво це проявляється, якщо особистість має певну владу і можливість приймати рішення [2].

Конфлікти можуть виникати з різних причин, як-от:

Розбіжність у цінностях та цілях. Люди з різними цінностями та етичними переконаннями можуть мати розбіжності щодо того, як вести справи, що може призвести до конфліктів.

Конкуренція за ресурси. У випадках, коли ресурси обмежені, люди або групи можуть конкурувати за них, що може призвести до конфліктів.

Неефективна комунікація. Якщо люди не розуміють одне одного, або не можуть ефективно спілкуватися, це може призвести до непорозумінь і конфліктів.

Різні стилі керівництва. Різні підходи до керівництва можуть призводити до розбіжностей у пріоритетах та методах роботи, що може спричинити конфлікти.

Культурні, етнічні та гендерні відмінності. Ці відмінності можуть призвести до різного сприйняття ситуацій та поведінки, що може спричинити конфлікти.

Важливу роль у виникненні, розвитку та вирішенні конфліктів мають психологічні аспекти. До таких аспектів відносимо:

- індивідуальне ставлення до конфлікту. Деякі люди уникають конфліктів, інші намагаються їх вирішити або вести боротьбу. Індивідуальне ставлення до конфлікту може значно впливати на поведінку людини в конфліктній ситуації;

- емоційний фон. Емоції, такі як гнів, образа, страх або роздратування, можуть підсилювати конфлікт та робити його більш емоційно забарвленим. Емоційна складова конфлікту може ускладнювати його раціональне вирішення;

- якість комунікації між сторонами конфлікту може впливати на спосіб сприйняття ситуації та здатність до співпраці. Ефективна комунікація є ключовим фактором для успішного вирішення конфліктів;

- стилі вирішення конфліктів. Люди використовують різні стилі вирішення конфліктів, такі як конкуренція, компроміс, пристосування, уникнення та співпраця. Вибір стилю вирішення конфлікту може впливати на його результат;

- культурні відмінності, як-от: культурні цінності, норми та очікування, можуть визначати, як люди сприймають та вирішують конфлікти. Розуміння культурних особливостей може допомогти уникнути непорозумінь та сприяти конструктивному вирішенню конфліктів;

- рівень досвіду та навичок управління конфліктами також може впливати на здатність людини ефективно вирішувати конфлікти. Такі навички можна розвивати за допомогою навчання та тренінгів.

На основі наукових досліджень різних учених, підкреслюємо, що конфлікти – це не лише виклик, а й можливість для росту та покращення. Наприклад, конфлікт може спонукати працівників до пошуку нових, нестандартних рішень, що впливають на покращення робочих процесів в організації та забезпечення конкурентних переваг. Правильно вирішений конфлікт може підвищити рівень взаєморозуміння та співпраці між працівниками, що позитивно вплине на атмосферу в колективі та продуктивність роботи. Конфлікти можуть бути цінним досвідом для працівників та керівників у вирішенні складних ситуацій та покращенні навичок комунікації. Під час конфлікту можуть виявитися нові точки зору та аргументи, що дозволить приймати більш об'єктивні та збалансовані рішення. Конфлікти можуть вказувати на проблеми та недоліки в організаційній структурі чи стратегії, що спонукатиме до їхнього вирішення та впровадження змін для покращення.

Щоб ефективно управляти конфліктами, необхідно розуміти їх природу та механізми виникнення. Психологічні методи та альтернативні способи вирішення конфліктів, такі як психологічний тренінг, консультування, медіація, можуть бути ефективними інструментами в управлінні непорозумінь. Медіація дозволяє сторонам домовитися про взаємовигідне рішення. Психологічний тренінг може допомогти підвищити навички спілкування та емоційного інтелекту, що є важливим у вирішенні конфліктів. Консультування психолога може допомогти виявити корінь конфлікту та знайти його оптимальне рішення.

Один із інноваційних підходів до вирішення конфліктів у бізнесі полягає в застосуванні стимулюючого керівництва. Цей підхід базується на активному

заохоченні співробітників до співпраці та спільного пошуку рішень. Дослідження показують, що стимулююче керівництво сприяє зниженню конфліктів і покращенню результативності колективу.

Застосування інформаційних технологій може також стати інноваційним методом вирішення конфліктів у бізнесі. Використання спеціалізованих програм для управління конфліктами та спільного розв'язання проблем може покращити комунікацію та сприяти швидкому знаходженню оптимальних рішень.

Таким чином, розуміння психологічних факторів, що впливають на конфлікти, а також володіння ефективними стратегіями їх вирішення, дозволяє створити сприятливу атмосферу для співпраці та командної роботи, що, в свою чергу, веде до успіху бізнесу. Інноваційні підходи до вирішення конфліктів у бізнесі є важливим елементом успішного управління. Міжнародний досвід показує, що стимулююче керівництво, використання технологій та медіація є ефективними методами, які сприяють покращенню взаємин у колективі та зниженню конфліктів.

Список використаних джерел:

1. Партико Н. В. Психологія конфліктів: навч. посіб. / Н. В. Партико; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т «Львів. політехніка». – Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2019. – 132 с.
2. Зінчина О.Б. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
3. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей. Укл.: Кононець М.О. – К.: НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. 48 с.
4. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.