

## СУТНІСТЬ, ВИДИ ТА ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ

*Анотація. Розглянуто сутність конфлікту, зокрема організаційного, та його основні види. Порівняно різні класифікації причин виникнення організаційного конфлікту.*

*Аннотация. Рассмотрена сущность конфликта, в частности организационного, и его основные виды. Сравнены разные классификации причин возникновения организационного конфликта.*

*Annotation. The article deals with the essence of the conflict, including organizational one, and its main types. Different classifications of causes of organizational conflict are compared.*

*Ключові слова: організаційний конфлікт, види конфліктів, причини конфліктів, фактори конфліктів.*

Для кожної організації є важливим ефективне функціонування. На думку деяких вчених, якщо знайти правильну формулу, організація буде діяти як добре функціонуючий механізм. Раніше виникнення конфлікту всередині організації розглядалося як дуже негативне явище. На сьогоднішній день існує думка, що відсутність конфлікту в організації не тільки неможлива умова, але й небажана.

Починаючи з 60-х років ХХ століття вивчення природи, причин виникнення і різних форм прояву конфліктів, у тому числі організаційних, було одним з найважливіших напрямів роботи провідних наукових центрів Європи та США. На деяких факультетах університетів (юридичних, економічних та ін.) конфліктологія входила до обов'язкових навчальних дисциплін. Протягом останніх десяти-п'ятнадцяти років і вітчизняні психологи-науковці неабияк зацікавилися проблемами конфлікту [1].

Для початку необхідно визначити "конфлікт" як поняття. Оскільки цим питанням займалася велика кількість вітчизняних та іноземних вчених, поглядів щодо визначення поняття також існує безліч (табл. 1).

Таблиця 1

Семантика поняття "Конфлікт"

Автор	Сутність конфлікту
Тлумачний словник російської мови [2]	Конфлікт – зіткнення, серйозна незгода, суперечка
Гришина Н. В. [3]	Конфлікт – зіткнення, що виникає і протікає у сфері спілкування і викликане суперечливими цілями, способами поведінки, установками людей в умовах їхнього прагнення до досягнення певних цілей
Е. Гідденс [4]	Конфлікт – це реальна боротьба між людьми або групами незалежно від того, які витоки цієї боротьби і які способи й засоби мобілізує кожна зі сторін
Ложкін Г. В., Повякаль Н. І. [5]	Конфлікт – зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії
Психологічний словник [6]	Конфлікт – протиріччя, пов'язане з гострими емоційними переживаннями, яке важко вирішується

Як видно з табл. 1, існують різні, а часто й суперечливі погляди на визначення змісту конфлікту, що пояснюється розглядом цієї категорії індивідуально кожним вченим.

Найбільш повним автор вважає визначення Гришиної Н. В., адже вона, на відміну від інших дослідників, звернула увагу на те, що конфлікт виникає у сфері спілкування і в умовах прагнення опонентів до досягнення певних цілей.

Але існує поняття, яке більш точно характеризує саме конфлікт в організації.

Організаційний конфлікт — це активне зіткнення двох або більше різноспрямованих сил, яке виникає через розбіжності позицій та інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних установок, планів як окремих працівників, формальних і неформальних груп, що функціонують в організації, так і організацій у цілому внаслідок загострення суперечностей у процесі їх діяльності й розвитку.

Аналіз діяльності сучасних організацій дає підстави робити висновок, що конфлікт є важливою формою взаємодії людей, засобом вирішення тих чи інших ділових проблем та самоствердження особистості в колективі.

-----

шанс уникнути серйозної сутички. Це дуже важливо, передусім, для сучасних організацій, менеджери та працівники яких вважаються особистостями з розвиненим почуттям гідності, чіткими рольовими установками, своїм "Я", орієнтацією на діловий успіх [1].

Розглядати організаційний конфлікт можна з різних точок зору, які існують в науці на сьогоднішній день. Кожний вчений, який починає займатися вивченням конфліктології як науки, насамперед, ознайомлюється з працями своїх попередників. Потім, аналізуючи ці роботи, він виводить свої гіпотези, критикує чи підтримує думки інших вчених і, як найчастіше буває, робить свій внесок у розвиток науки, яку вивчає. Саме тому у великому списку літератури можна знайти схожу, але водночас різну інформацію щодо того чи іншого питання. Так, існують різні класифікації організаційних конфліктів. Розглянемо одну з них.

За ознакою результатів конфлікти бувають: функціональні (підвищують ефективність діяльності організації); дисфункціональні (знижують рівень забезпечення власних потреб, зменшують роль групового співробітництва і, як наслідок, ефективність діяльності організації). За змістом: внутрішньоособистісні – найчастіше виникають тому, що певному працівникові різні керівники ставлять суперечливі або ж навіть протилежні вимоги; міжособові – виникають при розподілі ресурсів, робіт, матеріальних заохочень, обов'язків тощо; конфлікт між особою та групою породжується порушеннями групових норм, своїх обов'язків, загальних "правил гри", етики поведінки, культури взаємовідносин тощо.

Міжгрупові конфлікти виникають між лінійним і штабним персоналом, профспілкою і адміністрацією, формальними і неформальними групами.

Міжособовий конфлікт може виникнути тоді, коли співробітнику доводиться виконувати одночасно декілька ролей, які йому не вдається гармонізувати. Активний і працелюбний керівник (1-ша роль), люблячий чоловік (2-га роль), турботливий батько (3-тя роль), член спілки художників (4-та роль) тощо. За своїм виявленням конфлікти можуть бути приховані та відкриті [7].

Завжди повинні існувати підстави для виникнення того чи іншого конфлікту. І, враховуючи те, що в одній організації працюють зовсім різні і спочатку зовсім незнайомі один одному люди з абсолютно протилежними принципами і поглядами на життя, причини конфлікту між ними можуть бути найрізноманітніші. Як і класифікації, причини конфліктів у різних наукових джерелах відображені по-різному. Насамперед, що ж таке "причини конфлікту"? Це явища, події, факти, ситуації, що передують конфліктові та викликають його за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії. Причини конфлікту розкривають джерела їх виникнення й визначають динаміку перебігу.

Виникнення та розвиток конфліктів обумовлено дією чотирьох груп факторів: об'єктивних, організаційно-управлінських, соціально-психологічних і особистісних [8]. Перші дві групи факторів носять об'єктивний характер, третя й четверта – суб'єктивний. Удосконалені фактори наведено на рисунку.

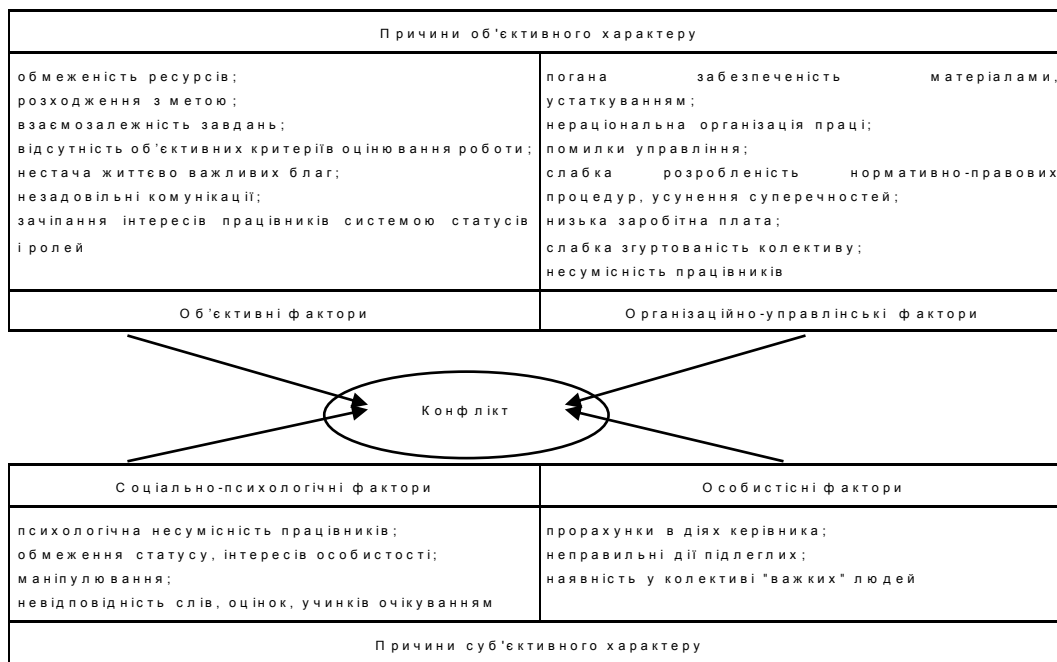


Рис. Причини та фактори виникнення й розвитку конфліктів

Існує також інша класифікація причин виникнення конфлікту (табл. 2) [9].

Таблиця 2

**Взаємозв'язок видів та причин конфліктів**

Загальні причини конфліктів	Конкретизація причин різних типів конфліктів	
	Причини внутрішньоособистісного конфлікту	Причини міжособистісного, внутрішньогрупового та міжгрупового конфлікту
Конфлікт ролей	Очікування від людини неадекватних рольових дій (з боку суспільства, конкретної організації, управлінського персоналу)	Неадекватне виконання соціальних ролей учасниками спільної діяльності та управлінської взаємодії (різне ставлення до діяльності, різні цілі діяльності)
Конфлікт бажань	Зіткнення різних бажань (потреб, інтересів тощо) у свідомості однієї людини, які можуть мати особистий	Зіткнення свідомостей різних людей (груп) щодо якогось бажання, особистого або пов'язаного з цілями організації (розподілення

	характер або бути пов'язаними з діяльністю організації	обмежених ресурсів, досягнення мети в процесі конкурентної боротьби)
Конфлікт норм поведінки	Зіткнення цінностей, норм поведінки, життєвого досвіду у свідомості однієї людини	Зіткнення цінностей, норм поведінки, життєвого досвіду людей (груп) у процесі спілкування та соціальної взаємодії

На думку автора, можна зазначити ще декілька причин виникнення конфліктів, які не розглядалися в попередніх класифікаціях, але є важливими для будь-якої організації. Наприклад, такі соціально-психологічні причини, як хибне сприйняття власне відносин у колективі, неправильне тлумачення думок, висловлювань, вчинків однієї людини іншою. Вагомими причинами також виступають заздрість, ревнощі в колективі, взаємна антипатія, брак неформального спілкування, людських контактів, невміння чи побоювання показати свою доброзичливість, людяність, щире ставлення до інших. Часто причиною виникнення конфлікту в організації може бути певна ситуація особистого характеру, яка виникла за межами самого закладу між учасниками одного робочого колективу.

Незважаючи на думку більшості вчених, що конфлікти – явище негативне і виконує лише руйнівну функцію, можна з упевненістю стверджувати, що конфлікт іноді буває навіть дуже корисним, особливо це стосується організації. У ході конфлікту всі приховані непорозуміння і образи виходять назовні, тим самим сприяючи їх вирішенню і, як результат, покращенню трудової атмосфери в колективі і значному підвищенню продуктивності праці.

*Наук. керівн. Іванова О. Ю.*

-----

**Література:** 1. Електронна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.info-library.com.ua](http://www.info-library.com.ua).  
2. Толковий словарь русского языка / [сост. С. Ожегов и др.]. – Л. : Перун, 1948. – 792 с.  
3. Гришина Н. В. Опыт построения социально-психологической психологии производственных конфликтов / Гришина Н. В. – Л., 1977. – 27 с.  
4. Соціологія : підручник / Н. П. Осипова, В. Д. Воднік, П. Клімова та ін. – К. : Юрінком Інтер, 2003. – 328 с.  
5. Ложкін Г. В. Практична психологія конфлікту : навч. посібн. / Г. В. Ложкін, Н. І. Повякель. – К. : МАУП, 2000. – 215 с.  
6. Психологічний словник / [уклад. колектив авторів]. – К. : Наукова думка, 1983. – 161 с.  
6. Бібліотека економіста [Електронний ресурс] – Режим доступу : [www.library.if.ua](http://www.library.if.ua).  
7. Конфліктологія / [Смельяненко Л. М., Петух В. М., Торгова Л. В. та ін.]. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с.  
8. Винославська О. В. Психологія : [навч. посібн.] / Винославська О. В. – К. : ІНКОС, 2005. – 253 с.