

არაფორმალური კონფლიქტების მენეჯმენტი ბანკების სათავო
ოფისებში - საქართველოს ქეისი

თამარ ცაგარეიშვილი

თამუნა ლომიძე

ხატია მაისურაძე

*ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
ტექნოლოგიებისა და განათლების ფაკულტეტზე მაგისტრის აკადემიური ხარისხის
მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

ბიზნესის ადმინისტრირების პროგრამა

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: საბა ჯაჯანიძე, ასისტენტ-პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2020

განაცხადი

როგორც წარდგენილი ნაშრომის ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

თამარ ცაგარეიშვილი

თამუნა ლომიძე

ხატია მაისურაძე

3 ივლისი, 2020 წელი

აბსტრაქტი

ბანკი არის ისეთი ფინანსური ინსტიტუტი, რომელიც მეტად კომპლექსულ საქმიანობას ეწევა და შესაბამისად საკუთარი ოპერირების ქვეშ მრავალ ინდივიდსა თუ ჯგუფს აერთიანებს. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ორგანიზაციის შიგნით დასაქმებულებს მუდამ აქვთ კომუნიკაცია სხვადასხვა ასაკის, სქესის, განათლების, შეხედულების, ღირებულებისა თუ რასის ადამიანებთან. მრავალფეროვან გარემოში, მაშინ როდესაც საქმიანობა მეტად საპასუხისმგებლო და შრომატევადია, არ არის მარტივი ჯანსაღი ურთიერთობების შენარჩუნება, ეს ყოველივე კი მნიშვნელოვანს ხდის ორგანიზაციაში კონფლიქტების მართვის მიდგომებისა და მეთოდების განსაზღვრა/ჩამოყალიბებას.

კონფლიქტური სიტუაციები გავლენას ახდენს ადამიანთა პროდუქტიულობაზე, კმაყოფილებაზე, მოტივაციაზე და სამუშაო ადგილის მიმართ დამოკიდებულებაზე, კონფლიქტური სიტუაციების არასათანადო მართვამ ნეგატიური გავლენა შეიძლება იქონიოს სამუშაო გარემოსა და სამუშაოს შესრულებაზე, უფრო მეტიც, ის შეიძლება გახდეს ორგანიზაციიდან თანამშრომლის წასვლის მიზეზი. ნაშრომში გამოკვლეულია თუ რა არის ძირითადად არაფორმალური კონფლიქტის გამომწვევი მიზეზები საქართველოში არსებულ ბანკებში და რა ტენდენციები არსებობს სამუშაო ადგილზე აღნიშნული კონფლიქტების მართვის. კვლევა არის როგორც თეორიული, ისე პრაქტიკული ხასიათის. ნაშრომი კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს კონფლიქტების მართვის მნიშვნელობას სამუშაო ადგილზე და მისი ეფექტურად გადაჭრის გზებს.

Abstract

The Bank is an financial institution that engages in extremely complex activities and therefore brings together many individuals or groups under its own control. Due to this, employees within the organization always have communication with people of different age, sex, education, views, values or race. In a diverse environment, while activities are highly responsible and time consuming, it is not easy to maintain healthy relationships, all of which make it important to define/establish conflict management approaches and methods in the organization.

Conflict situations affect people's productivity, their satisfaction, motivation, and attitude to the workplace, improper conflict management can have a negative impact on the working environment and labor productivity, moreover, this may cause the employee to leave the organization. This study examines the main causes of informal conflicts in banks in Georgia, what the trends in the workplace in managing these conflicts are. The study is both theoretical and practical. The paper once again emphasizes the importance of conflict management in the workplace and ways to address it effectively.

მადლობა

აღნიშნული ნაშრომის სათანადოდ მომზადება წარმოუდგენელი იქნებოდა ნაშრომის ხელმძღვანელის, საბა ჯაჯანიძის მხარდაჭერის გარეშე. დიდ მადლობას ვუხდით მას მოსაზრებებისა და რჩევების გაზიარებისთვის, რაც დაგვეხმარა პროცესის სწორად წარმართვაში.

დიდ მადლობას ვუხდით ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის აკადემიურ პერსონალს. სასწავლო პროცესში თითოეული მათგანის მიერ გაზიარებული ცოდნა და გამოცდილება ნაშრომის სხვადასხვა ნაწილის უპირობო საფუძველი გახდა.

ასევე, მადლობა გვინდა გადავუხადოთ კვლევაში მონაწილე ყველა რესპონდენტს, რომლებმაც დაგვითმეს დრო და დაგვეხმარნენ ჩვენთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მიღებაში.