



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Budai Campus

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Emberi erőforrás tanácsadó mesterképzés

**KONFLIKTUSOK VIZSGÁLATA EGYÉNI ÉS SZERVEZETI
SZINTEN A FUNKCIONÁLIS, DIVIZIONÁLIS ÉS MÁTRIX
STRUKTÚRÁKBAN**

Készítette: Mezei-Belényesi Kamilla

Budapest

2024

Diplomadolgozatom az általam végzett kutatás eredményeit és egy esettanulmányt mutat be, melyet összevettem a szakirodalommal a szervezeti struktúrák és a konfliktusok kapcsolatában. A kutatásban részletesen elemzem az esetet és a kérdőívre kapott válaszokat, különös tekintettel a szervezeti struktúrákra, konfliktus típusokra, gyakoriságra, konfliktuskezelési stratégiákra és a konfliktus negatív és pozitív hatásaira egyaránt.

Az eredmények összességében azt mutatják, hogy a kommunikációs zavar mindhárom szervezeti struktúrában kiemelkedő konfliktusforrás. Ennek oka abban pedig abban keresendő, hogy a különböző szervezeti struktúrák különböző kommunikációs kihívásokkal rendelkeznek, továbbá az egyének közötti eltérések, értékrendek is megnehezítik ezt. A kommunikációs konfliktusforráson túl mind a három struktúra beigazolta a rájuk jellemző konfliktus típusokat, miszerint a funkcionális struktúra jellemző konfliktusa a területek közötti eltérések és döntéshozatali konfliktusok, a divízionális struktúra az üzleti egységek közötti rivalizálás, míg a mátrix struktúra gyakran a szerepek és felelőségek tisztázatlanságából adódó döntési nehézségek és a hatalmi konfliktusok forrása. A romániai szoftverfejlesztő cég, mint esettanulmányom helyszíne is tökéletesen igazolja ezt.

A szervezeti struktúra típusa és a konfliktusok gyakorisága közötti összefüggés nem igazolódott be, de érdekes megfigyelni, hogy az elkerülő stratégiát alkalmazók kevésbé dolgoznak mátrix struktúrában, inkább a problémamegoldó stratégia jellemző, ami egy mátrix struktúrában elengedhetetlen.

A konfliktusok negatív és pozitív hatásainak észlelt aránya is fontos megállapítás volt a kutatás során. Bár sokan negatívan értékelik a konfliktust – az esettanulmány alapján is -, de a tapasztalatok alapján sokan felismerik a pozitív hatásokat is, mint például a hatékonyabb munkavégzést vagy a jobb kapcsolatokat.

A kutatás végén pedig a válaszadók egyetértettek abban, hogy fontos a szervezeti konfliktusok megfelelő kezelése. Ez hangsúlyozza a konfliktuskezelés fontosságát mind a szervezet, mind pedig az egyén számára.