

## **СУТНІСТЬ ТА СТРУКТУРА КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ**

Перебуваючи у соціумі, кожен із нас хоча б раз у житті був учасником конфліктної ситуації. Вивченням конфліктів та їх особливостей займається наука – конфліктологія.

Конфліктологія (з лат. Konflikt – зіткнення, грецьк. Logos – вчення, наука) – це система знань про закономірності, механізми виникнення і розвитку конфліктів, а також про принципи і технології управління ними [1, с.7].

Об'єктом конфліктології виступає поняття конфлікт в цілому з усіма основними ознаками та особливостями. Конфлікт являє собою невичерпний об'єкт пізнання опираючись на велику кількість сучасних та вже існуючих досліджень [2, с. 13].

Передумовою виникнення конфлікту є напружений соціально–психологічний клімат, протиріччя, зіткнення інтересів та невідповідність очікуванням.

Найчастіше конфліктні ситуації приводять до негативних наслідків та асоціюються з агресією та суперечками. Проте в деяких випадках конфлікт разом з проблемами може приносити і користь організації.

Часто менеджери стимулюють конфлікти самостійно для того щоб оживити організацію, бо саме наявність різних думок і поглядів дає можливість виявити додаткову інформацію та попередити деструктивні конфлікти.

У структурі конфлікту виділяють: учасників конфлікту, предмет конфлікту, результат конфлікту, інцидент [5, с. 42]. Передумовою виникнення конфліктних ситуацій є непорозуміння, напруженні стосунки в колективі та дискомфорт при спілкуванні.

Конфліктна ситуація визначається як період, протягом якого виникає певне невдоволення між сторонами конфлікту, суперечності стосовно цінностей та інтересів сторін.

Учасники конфлікту – це сторони конфлікту, тобто ті особи що беруть участь в конфлікті. До учасників конфлікту відносять активних учасників конфлікту (сторону нападу і сторону захисту) та пасивних учасників (групи підтримки, підбурюючі та інші учасники конфлікту).

Предмет конфлікту – проблема, що стала поштовхом до конфлікту, тобто протиріччя, заради вирішення якого сторони конфліктної ситуації вступають у протиробство [4, с.9].

Інцидент – це формальний привід, випадок для початку безпосереднього зіткнення сторін. Інцидент може статися випадково, а може бути спровокований суб'єктом конфлікту, бути результатом природного розвитку подій. Результат

конфлікту – це наслідки конфліктної ситуації, що відображають досягнення учасника конфлікту власних цілей. Вдалий результат конфліктної взаємодії можна оцінити як перемогу, а невдалий – як поразку.

Сучасна наука конфліктологія ґрунтується на тому, що конфлікт це природний процес. Конфлікт – це одна з форм комунікації.

Комунікації – основний шлях до конструктивного вирішення конфліктів та недопущення їх в майбутньому [3, с. 6]. Як спосіб розв'язання конфліктних ситуацій комунікації будуть ефективні якщо конфлікуючі сторони досягнуть взаєморозуміння та будуть зацікавлені в досягненні спільного результату, що спонукає їх до співпраці. Для покращення комунікаційних процесів в колективі потрібно покращувати загальний соціально – психологічний клімат, сприяти колективній роботі, співпраці та підвищувати ступінь загальної довіри.

Отже, вирішення конфліктів є складною комунікативною процедурою, а розвиток комунікацій в організації завжди повинен бути першочерговим завданням менеджерів.

#### **Використані джерела**

1. Герасіна Л.М. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. — Х. : Право, 2012. – 128 с.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. / Т.В. Дуткевич – Кам'янець-Подільський, 2006. – 273 с.
3. Осовська Г.В. Основи менеджменту: навч. посіб./ Г.В Осовська, О.А.Осовський – К.: «Кондор», 2006.- 664 с.
4. Пірен М.І. Конфліктологія: підручник./Пірен М.І — К.: МАУП, 2003. – 360 с.
5. Примуш М.В. Загальна соціологія: навч. посіб./М.В Примуш – К. : Професіонал, 2004. – 590 с.

#### **Потоцька Христина**

(науковий керівник: к.г.н., доцент кафедри управління персоналом і регіональної економіки Баб'як Г. П.)

### **СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ**

Важливим фактором забезпечення ефективної діяльності, високої конкурентоспроможності, сталого економічного розвитку є наявність на підприємстві людських ресурсів, які володіють потрібними професійними та особистісними характеристиками, і здатні досягати поставленої мети та вирішення конкретних та важливих завдань. Пошук і найм висококваліфікованих, наполегливих працівників є одним з найголовніших завдань для багатьох організацій, але не всі з них достатньо обізнані з сучасними технологіями підбору персоналу, діючи інтуїтивно, що в кінцевому результаті не завжди призводить до позитивних наслідків. Саме тому актуальним стає питання про переваги сучасних методів з пошуку працівників.

Однією з найбільш розповсюджених є рекрутинг, який є важливим