цьому відіграє саме коучинг, мета якого – розвиток лідерського потенціалу та підвищення компетентностей.

Використані джерела

1. Майлз Дауні Ефективний коучинг. URL: http://www.sapanet.ru/Lab_LPR/2011/Dauni.pdfrazvitie-vnutrifirmennogo-potentsiala-na-osnove-tehnologii-kouchinga20(2).pdf

2. Холопова Л. О. Сучасний менеджер – конкурентоздатний менеджер. *Концепт*. 2014. № 5. с. 1-6.

Луків Арсен

(науковий керівник: д. е. н, професор, професор кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Монастирський Г.Л.)

УПРАВЛІННЯ ОСОБОВИМИ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Внутрішньоособовий конфлікт один з найскладніших психологічних конфліктів, який відбувається у внутрішньому світі людини. З такими конфліктами людина стикається постійно. Внутрішньоособові конфлікти конструктивного характеру є необхідними моментами розвитку особи. Але деструктивні внутрішньоособові конфлікти несуть серйозну небезпеку для особи, від тяжких переживань, що викликають стреси, до крайньої форми свого прояву — суїциду. Тому для кожної людини важливо знати сутність внутрішньоособових конфліктів, їх причини і способи вирішення.

Для вирішення внутрішньоособових конфліктів важливо: 1) встановити факт такого конфлікту; 2) визначити тип конфлікту та його причину; 3) застосувати відповідний спосіб вирішення.

Форми прояву внутрішньоособових конфліктів:

– неврастенія. Симптоми: нестерпність до сильних подразників, пригнічений настрій, зниження працездатності, поганий сон, головні болі;

– ейфорія. Симптоми: показна веселість, вираження радості

неадекватно до ситуації, «сміх крізь сльози»;

– регресія. Симптоми: використання примітивних форм поведінки, відмова від відповідальності;

– проекція. Симптоми: приписування негативних якостей іншому, критика інших, часто необґрунтована;

– раціоналізм. Симптоми: самовиправдання своїх вчинків, дій.

Способи вирішення внутрішньоособових конфліктів:

– компроміс. Зміст дій: зробити вибір на користь якогось варіанту і приступити до його реалізації;

– відхід. Зміст дій: відмова від вирішення проблеми;

– переорієнтація. Зміст дій: зміна вимог відносно об'єкту, що викликав внутрішню проблему;

– сублімація. Зміст дій: переказ психічної енергії в інші сфери діяльності – заняття творчістю, спортом, музикою тощо;

– ідеалізація. Зміст дій: надання переваги мріянням, фантазіям, відхід від дійсності;

– витіснення. Зміст дій: придушення відчуттів, устремлінь, бажань;

– корекція. Зміст дій: зміна Я-концепції у напрямку досягнення адекватного уявлення про себе.

Сфери міжособових конфліктів: колектив (організація), сім'я, суспільство (органи державної влади, органи місцевого самоврядування, установи соціальної сфери, вулиця, громадський транспорт тощо).

Причини і чинники міжособових конфліктів: інформаційні чинники – неприйнятність інформації для однієї із сторін; поведінкові чинники – недоречність, грубість, нетактовність; чинники стосунків – незадоволення від взаємодії між сторонами; ціннісні чинники – протилежність принципів поведінки; структурні чинники – відносно стабільні об'єктивні обставини, які важко піддаються зміні.

Існують наступні етапи управління міжособовими конфліктами: прогнозування конфлікту, попередження конфлікту, регулювання конфлікту, вирішення конфлікту.

Міжособові конфлікти відносяться до найпоширеніших. Вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Управління міжособовими конфліктами можна розглядувати в двох аспектах – внутрішньому і зовнішньому. Внутрішній аспект передбачає застосування технологій ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Зовнішній аспект відображає управлінську діяльність суб'єкта стосовно конкретного конфлікту.

Використані джерела

1. Карнегі Дейл. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків : Промінь, 2001. 560 с.
2. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: навч. посібник. Харків-Київ : Р.И.Ф., 2006. 320 с.
3. Дубравська Д. М. Основи психології: навч. посібник. Львів: Світ, 2001. 296 с.

Ліщук Маріанна
(науковий керівник: к.е.н., професор кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Качан Є. П.)

РОЛЬ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ КОНКУРЕНТОЗДАТНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Ефективність будь-якої організації багато в чому визначається рівнем розвитку людських ресурсів. Завдяки сучасному швидкому старінню теоретичних знань, умінь та практичних навичок, здатність організації постійно підвищувати свій професійний рівень персоналу є одним із найважливіших факторів забезпечення її конкурентоспроможності на ринку, аналізу та зростання товарів чи послуг.

Розвиток персоналу – це добре запланований процес безперервного професійного розвитку, спрямований на підготовку працівників до продуктивної роботи, підвищення професійних навичок, створення керівної посади та поліпшення соціального статусу працівників. Цей процес забезпечується влаштуванням на