

прийняття рішень, необхідних для ефективного функціонування всіх структурних підрозділів організації, застосування сучасних підходів та технологій на кожному етапі управлінського циклу. Зокрема, адміністративна діяльність закладу охорони здоров'я в умовах медичної реформи має бути спрямована на досягнення її головної мети – інтеграції та ефективного використання ресурсів для досягнення найкращих кінцевих результатів в наданні амбулаторно-поліклінічної та стаціонарної медичної допомоги населенню; на повноцінне забезпечення потреб населення у якісній, кваліфікованій і доступній медичній допомозі.

Список використаних джерел:

1. Дудкіна О.П., Кривокульська Н.М. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Адміністративний менеджмент» : навч.-метод. посібник. Тернопіль: ФОП Паляниця В.А., 2018. 102 с.

2. Новіков Б.І. Основи адміністративного менеджменту: навч. посібник /Б.І.Новіков, Г.Ф.Сініук, П.В.Круш. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 560 с.

Галина КОЛОЧУН

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,

публічного управління та персоналу ЗУНУ Тамара ПОПОВИЧ

МЕХАНІЗМ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Зміни суспільних пріоритетів та посилення соціального чинника у процесах реформування сфери охорони здоров'я обумовлюють необхідність вироблення соціальної моделі управління, що ґрунтуються на використанні принципів та методів соціальної відповідальності. Соціальна відповідальність є довгостроковими зобов'язаннями організації поводитись етично та сприяти постійному удосконаленню, водночас покращуючи життя працівників та їхніх родин, громади та суспільства загалом. Соціально відповідальні організації орієнтуються, передусім на формування систем соціального забезпечення власних працівників, впровадження норм етичної поведінки, сприяння позитивному емоційному клімату у колективі, розроблення внутрішніх кодексів та соціальних стандартів управління; запровадження принципів чесного і відповідального ведення бізнесу. Водночас, механізми соціальної відповідальності є важливим інструментом побудови партнерських відносин у вирішенні соціальних питань та гарантування соціальної безпеки медичних працівників.

В наукових джерелах [2;4;5;6;7] існують різні підходи до трактування «соціальної відповідальності», але всі вони концентруються навколо базового її поняття: відповідальності організації перед усіма фізичними і юридичними особами, з якими вона має справу у процесі діяльності, і перед суспільством загалом щодо соціального добробуту, соціального захисту і соціальної безпеки громадян. Відповідно до Міжнародного стандарту ISO 26000 "Керівництво із соціальної відповідальності" соціальна відповідальність реалізується через впровадження прозорої та етичної поведінки, яка: сприяє та допомагає сталому розвитку, добробуту та здоров'ю громадян; враховує очікування зацікавлених сторін, передусім, громадян; не суперечить соціальному законодавству і міжнародним нормам поведінки; є поширеною в усіх сферах діяльності організації і практикується у її відносинах із зацікавленими сторонами [1].

Для реалізації організації як соціально відповідальної важливо як вона взаємодіє з зовнішніми та внутрішніми групами впливу (державними органами, громадськими організаціями, громадами, працівниками, клієнтами тощо). В сучасній управлінській думці концепцію соціальної відповідальності пов'язують з концепцією "стейкхолдерів" (всіх зацікавлених сторін), яка ґрунтується на тому, що система менеджменту організації та її керівництво незалежно від типу, характеру діяльності, форми власності несуть відповідальність перед групами зацікавлених сторін, які на неї впливають або ж відчують такий вплив на собі від результатів діяльності. В цьому контексті соціальна відповідальність включає: відповідальності перед споживачем; відповідальності перед персоналом; відповідальності перед партнерами; відповідальності перед суспільством і країною.

В контексті викладеного слід акцентувати увагу на певних особливостях побудови системи соціальної відповідальності в закладах охорони здоров'я. Як відомо, такі заклади завжди мали «соціальне» підґрунтя, адже сама медична практика (допомога, послуга) за своєю природою пов'язана з такими соціальними діями, як допомога, порятунок, надання надії тощо. В основі соціальної відповідальності закладу охорони здоров'я лежать принципи медичної деонтології та лікарської етики, які регламентують діяльність як закладу в цілому, так і кожного окремого медичного працівника.

Впровадження соціальної відповідальності здійснюється через певні механізми, що реалізуються в межах складеної практики управління закладом охорони здоров'я. За своєю сутністю управління соціальною відповідальністю є процесом реалізації функцій управління, які спрямовані на задоволення потреб і інтересів зацікавлених сторін і означає, що організація добровільно приймає додаткові заходи для підвищення якості життя працівників та членів їх сімей, а також місцевого співтовариства та суспільства в цілому. Оптимальне поєднання

елементів механізму управління соціальною відповідальністю дозволяє реалізувати принципи соціальної відповідальності, сприяє ефективним комунікаціям із зацікавленими сторонами, а також протидіє впливу негативних факторів та оптимізації ризиків у зазначеній сфері. Загалом, таке управління забезпечує формування соціальних цілей та розробку соціальних заходів, спрямованих на їх досягнення в процесі реалізації загальної стратегії і розвитку закладу. Серед основних пріоритетів соціалізації медичної практики є: а) підвищення якості медичних послуг; б) забезпечення доступності медичної допомоги всім верствам населення; в) розвиток кадрового потенціалу та підвищення їх відповідальності.

Формування моделі управління соціальною відповідальністю в закладі охорони варто передбачає виконання таких етапів робіт : 1) розроблення загальних положень (місії, пріоритетів, цілей та завдань) у сфері соціальної відповідальності; 2) імплементація соціальної відповідальності у завдання структурних підрозділів закладу; 3) формування довіри працівників до керівництва, яке декларує принципи соціальної відповідальності; 4) аналіз та оцінка практики організації соціальної відповідальності; 5) ініціювання проєктів соціального інвестування (внутрішніх та зовнішніх); 6) контроль за реалізацією соціальних програм; 7) навчання персоналу щодо питань соціальної відповідальності.

Загалом, вироблення механізму сприяння розвитку соціальної відповідальності в закладі охорони здоров'я передбачає: а) формування позитивної думки громадян щодо діяльності закладу; б) реалізацію корпоративних програм з охорони, безпеки та покращання здоров'я медичних працівників; в) впровадження соціальних програм стимулювання персоналу та надання соціальних гарантій і соціального забезпечення, передусім, страхування працівників; г) створення безпечного внутрішнього середовища діяльності та усунення загроз травматизму і ризику професійної діяльності; д) підвищення рівня професіоналізму медичних працівників та розвиток кадрового потенціалу. Впровадження соціальної відповідальності за вказаними принципами є, по-суті, добровільним моніторингом, сертифікацією та оцінюванням умов і безпеки праці персоналу, що дозволяє забезпечити їм здорове і безпечне середовище для здійснення професійної діяльності.

Список використаних джерел:

1. ISO 26000:2010 Руководство по социальной ответственности. [URL : http://znaimo.com.ua/ISO_26000.
2. Баюра Д. Корпоративна соціальна відповідальність у системі корпоративного управління/ URL: <http://dspace.nbu.gov.ua/bitstream/handle/123456789/20065/05-Bayura.pdf?sequence=1>

3. Відповідальність медичних працівників. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/n0040323-11>

4. Камінська Т. М. Соціальна відповідальність держави у сфері охорони здоров'я URL: http://dSPACE.nulau.edu.ua:8088/bitstream/123456789/3292/1/Kaminska_200.pdf

5. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я. Колективна монографія. За ред. д.е.н. проф. Шкільняка М.М., Желюк Т.Л., Тернопіль. Крок. 2020. 560с.

6. Попович Т.М. Управління якістю. Тернопіль, КРОК, 2013. 320с. Типологічна модель мотивації В.І.Герчикова. URL: <https://www.delfy.biz/methods/tmg>

7. Соціально відповідальність: теорія і практика розвитку: монографія/ [А.М.Колот, О.А. Грішнова та ін.]; за наук. Ред.. д-ра екон. наук, проф.. А. М. Колота. К.: КНЕУ, 2011.504с.

Вікторія КОМАР

здобувачка освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ
Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Лідія КРУП'ЯК

КОНФЛІКТИ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ ТА МЕТОДИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

Конфлікти як явище суспільного життя виникають у процесі спілкування людей і характерні для всіх рівнів і сфер їх діяльності. Профілактика конфліктів, уміння їх аналізувати та вирішувати є важливою складовою успішності менеджменту. Це потребує від керівника відповідних знань.

Конфлікт (з лат. *conflictus* – зіткнення) – зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремого індивіда, у міжособистісних взаємодіях індивідів або груп людей, пов'язане з гострими негативними емоційними переживаннями. Цими тенденціями можуть бути розбіжності у поглядах, незгоди і сподівання різних думок, потреб, бажань, стилів життя та поведінки, надій, інтересів, особистісних особливостей. Виникнення конфліктів є, як не парадоксально, об'єктивним і неминучим явищем. Адже життя – це постійний діалектичний процес виникнення проблем та творчого їх вирішення. Якщо у стосунках між людьми проблеми не виникають, тоді наявним є факт “застою”, відсутності розвитку. Взаємини людей, у яких відсутні конфлікти, поступово згасають. Конфлікти в свою чергу