

ефективності проектів на передінвестиційній стадії. *Економіка України*. 2011. № 10. С. 79-87.

3. Керанчук Т. Л. Концепція вартісно-орієнтованого управління підприємством та можливості її адаптації в Україні *Фінанси України*. 2017. № 7. С. 104–114.

4. Олексюк О. І. *Економіка результату діяльності підприємства: монографія*. К.: КНЕУ, 2008. 362 с.

Юлія БОЯРСЬКА

здобувачка освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ
Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Світлана ПРОХОРОВСЬКА

МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ

Тема конфліктів надзвичайно актуальна для сучасного українського суспільства. У всіх сферах виникають численні осередки конфліктів за різними інтересами, поглядами, цілями, індивідуально-психологічними особливостями людей, які взаємодіють між собою. Конфлікти пов'язані з дією людського чинника в організації, тому важливе значення для сучасних керівників має оволодіння технікою управління ними на противагу необхідності вирішення конфліктних проблем з їх наслідками. Конфлікти завдають значної шкоди ефективній взаємодії у групах, стають причиною втрат виробничих ресурсів і часу. Поряд з тим своєчасно виявлені та вирішені конфліктні ситуації можуть бути засобом вирішення актуальних завдань [1].

Під конфліктом розуміємо зіткнення взаємовиключних, протилежно направлених тенденцій у свідомості людини, в міжособистісних або міжгрупових відносинах, що супроводжується гострими негативними переживаннями.

Розрізняють такі види конфліктів:

- 1) внутрішньо особистісний конфлікт;
- 2) міжособистісний конфлікт;
- 3) конфлікт між особистістю та групою;
- 4) міжгруповий конфлікт [2].

Конфлікт як соціально-психологічний феномен включає в такі елементи:

- 1) виявлення предмета конфлікту – це проблема, з приводу якої він виникає;
- 2) власне конфліктну ситуацію, в якій виявляються характер і ступінь протиріччя;

- 3) учасників конфлікту, які мають свої цілі і прагнуть їх втілити в життя через конфлікт;
- 4) привід або причину до зіткнення сторін;
- 5) інцидент як дії сторін за взаємним протистоянням в тих чи інших формах;
- 6) засоби та способи їх використання сторонами конфлікту;
- 7) умови, в яких виникає і протікає конфлікт.

Основними причинами виникнення конфліктів є відмінності працівників організації за віком, освітою, стажем роботи, професійним та життєвим досвідом, розходження в їх функціях та обов'язках, цілях та завданнях, а також різноманітність особистих якостей, цінностей, установок, інтересів, поглядів на проблеми, що виникають у процесі роботи. В результаті всіх цих відмінностей зростає ймовірність виникнення конфліктних ситуацій і конфліктів. Наявність подібних проблем є невід'ємною частиною діяльності будь-якої організації.

Способи подолання кризових ситуацій на практиці, зрозуміло, настільки ж унікальні, як і самі конкретні конфліктні ситуації. Методи конфліктології вирізняються в процесі соціального аналізу відповідних феноменів. Серед них – методи системного аналізу, функціональний і структурно-функціональний, аксіологічний (ціннісний) і ресурсно-ціннісний підхід, метод факторного аналізу, поведінковий і суб'єктно-діяльнісний методи, статистичний аналіз, опитування, спостереження, контент-аналіз, експеримент, математичне та «ігрове» моделювання, методи-технології управління конфліктними ситуаціями (у тому числі конфліктний моніторинг, юридичне регулювання). [4]

Міжособистісні конфлікти в трудовому колективі це проблеми, які варто вирішувати спільними зусиллями. Пом'якшувальними чинниками конфліктної ситуації натомість традиційно вважаються такі:

- а) орієнтація на кооперацію, співпрацю та взаємодопомогу як цінності зрівнювального колективізму;
- б) участь працівників у колективному ухваленні рішень, що дає змогу утримувати конфлікт у допустимих межах;
- в) переплетення рольових позицій, що виключає структурне джерело конфлікту [7]

Отже, міжособистісні конфлікти в трудовому колективі мають багато різновидів, різні причини виникнення, форми вияву, наслідки. Кожен конфлікт розвивається і має певну послідовність стадій. Під час конфлікту його учасники займають різні позиції, по-різному усвідомлюють та переживають ситуацію, що виникла.

Успішне вирішення конфліктів трудовому колективі вимагає розуміння предмету конфлікту, інтересів сторін, проблеми, а також володіння сукупністю

методів. Детальний аналіз та визначення можливих шляхів вирішення дозволить швидко та ефективно уникнути чи подолати конфліктну ситуацію в трудовому колективі.

Список використаних джерел:

1. Зінчина, О.Б. Конфліктологія: навч. посібник Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
2. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: пер. с англ. М.: Вильямс, 2009. 692 с.
3. Криворучко О. Аналіз конфлікту в колективі *Персонал*. 2003. № 4-5. С. 101-103.
4. Мороз О.О., Сметанюк О.А., Лазарчук О.В. Теорія конфліктів в контексті побудови загальної моделі ефективності сучасного підприємства: монографія. Вінниця: ВНТУ, 2010. 256 с

Олександр БРЕУС

здобувач освітньо-професійної програми

«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ

Науковий керівник – д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Григорій МОНАСТИРСЬКИЙ

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ ТА СТРЕСОВИМИ СИТУАЦІЯМИ В ДІЛОВИХ СТОСУНКАХ ПЕРСОНАЛУ ПУБЛІЧНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

Суспільство як цілісне утворення характеризується складною системою відносин – економічних, соціальних, політичних, моральних, родинних, духовних та ін. В основі цих відносин лежать потреби та інтереси людей. Якщо виникають перешкоди на шляху реалізації цих потреб та інтересів, цілей і очікувань, це призводить до загострення протиріч між людьми, їх соціальними групами. Виникають напруга, кризові ситуації, свідоме протиборство, конфлікти тощо. Стрімке зростання конфліктів, посилення їх ролі в суспільному житті чітко фіксується нашою культурою, нашою мовою, її словниковим запасом.

Конфлікт, особливо соціальний – дуже цікаве явище в житті людей. Не дивно, що його вивчали багато видатних вчених, які займалися різним спектром наук. Слово «конфлікт» походить від латинського *conflictus* – зіткнення і практично в незмінному вигляді входить в інші мови [1, с.8]. Існує безліч визначень цього терміну, але найбільш поширений підхід полягає у визначенні конфлікту через протиріччя і перш за все – через соціальне протиріччя. Протилежності і суперечки перетворюються в конфлікт тоді, коли починають взаємодіяти сили, які є їх носіями. Іншими словами, конфлікт – це процес, в якому два (або більше) індивіда або групи людей активно шукають можливість