

показників прогресивності суспільства та є вирішальним важелем науково-технічного процесу. Керівники організацій, в тому числі і закладів охорони здоров'я, не повинні заощаджувати кошти на системі розвитку персоналу та здійснювати неперервний розвиток своїх працівників.

Список використаних джерел:

1. Баніт О. Професійний розвиток персоналу в системі неперервної освіти дорослих. Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету. Серія : Педагогіка. 2015. № 2. С. 169-176.

2. Гетьман О.О., Білодід А.О. Інноваційні методи розвитку персоналу. Електронне наукове видання Миколаївського національного університету імені В.О. Сухомлинського. Глобальні та національні проблеми економіки. Демографія, економіка праці, соціальна економіка і політика. Миколаїв, 2017. Вип. 17. С. 556-561.

3. Мартиненко І.О. Місце професійного навчання у процесі розвитку персоналу. Бізнес Інформ. 2013. № 4. С. 418-422.

4. Марченко А.М., Ткаченко К.А. Професійний розвиток персоналу – нагальне завдання сьогодення. Економічний вісник Донбасу. 2014. № 1. С. 194-197.

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

Василь МЕЛЬНИК

здобувач освітньо-професійної програми

«Управління персоналом», ЗУНУ

Науковий керівник – к. е. н., професор, професор кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Євген КАЧАН

ПРИЧИНИ І НАСЛІДКИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

На будь-яких рівнях управління велика кількість часу витрачається на врегулювання конфліктів. Самий правильний спосіб вирішення конфліктів – це уникати їх. Конфлікт як соціальне явище дає, без сумніву, досить яскраво виражений негативний ефект. Конфлікт може бути негативним, якщо він:

- відриває людей від розв'язання важливих питань;
- викликає почуття незадоволеності в колективі;
- призводить до особистісної або групової ізоляції, а також протидіє порозумінню.

Проте він також має важливу позитивну функцію. Конфлікт може бути

позитивним, якщо він:

- є основою для початку дискусії з обговорення того чи іншого питання;
- збільшує рівень зацікавленості й інтерес окремої людини в розв'язання того чи іншого питання;
- покращує стосунки між людьми;
- дає змогу зняти напруженість;
- допомагає працівникам повніше розкрити потенційні можливості.

Конфлікт є вираженням незадоволення, визначення для конфлікуючих сторін своїх інтересів і потреб. В певних ситуаціях, коли негативні взаємовідносини між людьми контрольовані, і, по крайній мірі, коли одна із сторін відстоює не тільки особисті, але й організаційні інтереси в цілому, конфлікти допомагають згрупувати оточуючих, мобілізувати на вирішення важливих питань, поліпшити морально психологічний клімат в колективі. Інколи, бувають ситуації, коли протистояння між членами колективу, відвертий та принциповий опір бажаний: найкращий час передбачити, засудити і не допустити неправильної поведінки колег по роботі, а не просто не звертати увагу, не реагувати на конфліктні ситуації, чим викликати згущення негативних відносин у колективі.

Дуже важливо визначити причини конфліктів, оскільки знаючи джерела виникнення того чи іншого феномена, легше передбачити будь-які конкретні кроки по блокуванню їх причин і запобігти тим самим викликаній ними негативний ефект. У процесі реалізації завдань організації найчастіше виникають ситуації, коли інтереси працівників, або посадових осіб не збігаються. Це може призвести до непорозумінь, що є насамперед наслідком невідповідності структури організації та поділу праці.

Основними причинами конфліктів є обмеженість ресурсів, взаємозалежність завдань, відмінності в цілях і в цінностях, відмінності в манері поведінки, в рівні освіти, погані комунікації, незбалансованість робочих місць, недостатня мотивація.

Практично всім соціальним системам властиві конфлікти. При цьому причинами можуть бути невизначеність індивідуальних і суспільних цінностей, відсутність чи недостатність інформації, інколи люди просто не можуть визначити свої наміри, бажаючи чогось, а чого невідомо. Майже завжди причиною конфліктів є розходження в поглядах, у спробах одних досягнути своєї мети за рахунок інших. Досить поширено, що приховані потреби і плани живлять конфліктні ситуації. Наприклад, один працівник ворогує з іншим, звинувачуючи його у некомпетентності, а насправді сам стурбований власною некомпетентністю і низькими здібностями і, як результат, власним самоствердженням намагається принизити інших.

Причиною конфліктів іноді можуть бути нерозвинені комунікативні здібності. Будь-яке порушення загальних принципів спілкування може привести до конфлікту: іноді люди висловлюються недостатньо конкретно і ясно, іноді хтось слухає не уважно, іноді виникає непорозуміння щодо того, що мається на увазі, і результатом стають ворожість або образи, і спілкування припиняється зовсім. Причиною конфлікту також можуть бути негативні риси характеру. Конфліктні ситуації створюють люди з важким негнучким характером, схильні до сварок та інтриг.

До способів вирішення конфлікту прийнято відносити або адміністративний, або педагогічний. Важливо знати, що саме конкретна ситуація зумовлює вибір форми вирішення конфлікту, хоча саме результативність управління конфліктом багато в чому зумовлена компетентністю діяльності керівника.

Конфлікти неминучі в житті підприємства, і необхідно навчитися управляти ними, спираючись на попередній досвід, теоретичні та практичні знання і вміння. Крім цього потрібно вміти вчасно попереджати їх походження, вдосконалюючи відносини в колективі, підбадьорюючи співробітників, а також заохочуючи працівників і покращуючи умови праці. Таким чином, виникаючі конфлікти стануть не негативним явищем, а каталізатором для руху вперед і розвитку підприємства.

Отже, конфлікти виникають і будуть виникати завжди, де існує взаємодія між людьми. Для кожної організації, кожного підприємства існують свої причини виникнення конфліктів і лише правильне вміння вчасно розгледіти, зрозуміти і уникнути цих ситуацій дає змогу підприємству стабільно працювати і налаштовувати своїх працівників на позитивний лад.

Список використаних джерел:

1. Біловодська О.А., Кириченко Т.В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. *Економіка і суспільство*. 2017. № 10. С. 177- 182.
2. Конфліктологія [Електронний ресурс]. UR: <http://www.igidravlika.com/novosti/9-podrobnayaklassifikacziya-konfliktov-prichiny-kotoryx-ix-vyzyvayut-i-dinamika-protেকaniya-ponyatie-qkonfliktogenq.html>
3. Криса О.Й. Управління конфліктами як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств. http://vlp.com.ua/files/52_0.pdf