

нормативних і методичних документів саме для регулювання документаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування.

Зокрема, аналіз організації роботи з документами в Кременецькій міській раді засвідчив, що з кожним документом у виконавчому апараті ради проводиться велика робота щодо складання, вичитування, реєстрації, сортування, зберігання, пошуку, переробки інформації, копіювання, перенесення відомостей, транспортування документів всередині й поза виконавчим апаратом.

У зв'язку з впровадженням інформаційних технологій в систему органів державної влади та органів місцевого самоврядування, виникає необхідність у застосуванні інновацій в організації роботи з документами в міській раді, а саме – електронного документообігу. Однією з умов для цього є належна комп'ютеризація та запровадження відповідного програмного забезпечення органу місцевого самоврядування. Але наразі ці процеси гальмуються у зв'язку з відсутністю усвідомлення в їх необхідності самих працівників виконавчого апарату ради та психологічної готовності керівництва ради до використання електронних аналогів власноручного підпису на документі. Також суттєвою перешкодою є неможливість придбати ліцензійне професійне програмне забезпечення через скорочення обсягу видатків у міському бюджеті на утримання виконавчого апарату міської ради.

Крім того, існує потреба у впровадженні в діяльність міської ради електронного урядування, що дозволило б органу місцевого самоврядування бути більш відкритим для громадян, зокрема, на виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації». Це, насамперед, можливо реалізувати через створення повноцінного інформаційного веб-порталу територіальної громади, а також загальної інформаційної мережі всіх органів місцевого самоврядування. Останнє дало б можливість більш швидко здійснювати обмін інформацією та приймати управлінські рішення, оперативно вирішувати певні проблеми. В результаті було би досягнуто значної економії часу та бюджетних коштів.

Таким чином, для вдосконалення організації роботи з документами в органі місцевого самоврядування необхідними є розширення нормативно-методичної бази, яка б дозволила уніфікувати процеси документування в органах місцевого самоврядування, а також застосування сучасних інформаційних технологій шляхом впровадження електронного урядування для забезпечення прозорості та відкритості ради для всіх її об'єктів зовнішнього середовища.

Список використаних джерел

1. Діловодство в органах місцевого самоврядування: монографія. [Т. В. Іванова, Л. П. Піддубна та ін.] К. : НАДУ, 2009. 162 с.
2. Лелеченко А. П. Організація роботи з документами в діяльності органів місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. № 4. URL :<http://www.dy.nayka.com.ua/?operation=1&iid=279>.

Уляна ХОМА

здобувачка освітньо-професійної програми

«Управління персоналом», ЗУНУ

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

ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

З давніх-давен існує філософська приказка, що є різниця між розумною і мудрою людиною. А полягає вона в тому, що розумна людина завжди знайде вихід із конфліктної ситуації, а мудра в неї не потрапить. Ви не можете вирішити конфлікт, не розуміючи його причин.

Конфлікти характерні практично для всіх активно функціонуючих організацій. Це пов'язано з тим, що кожен, хто працює в організації, має свої цілі, прагнення, інтереси та особисті якості. У загальному сенсі конфлікт – це відсутність згоди між двома або більше сторонами, якими є як організації, так і окремі особи.

Проблеми управління конфліктами та запобігання негативним наслідкам їх впливу досліджувались у працях вітчизняних та зарубіжних вчених, зокрема, Герасіна Л.М., Панова М.І., Дуткевич Т.В., Ємельяненко Л.М., Примуш М.В., Гришина Н.В. та ін.

Американський соціолог К. Е. Боулдинг у своїй роботі «Конфлікт та захист: загальна теорія» вважав, що конфлікт є невід'ємною частиною соціального життя, одним із різновидів соціальної взаємодії, і сучасні суспільства можуть вивчати та регулювати його діяльність.

Розрізняють такі атрибути конфлікту за Болдінгом:

1. сутичка (боротьба, несумісність, розбіжність) – це момент, коли протистоять дві несумісні, суперечливі позиції, інтереси чи тенденції;

2. наявність полярно протилежних принципів (лівого і правого, добра і зла), що може означати як взаємозв'язок, так і взаємне протиставлення;
3. наявність осіб як носіїв протилежних позицій у сутічці;
4. діяльність цих осіб спрямована на подолання цієї суперечності;
5. суб'єкти не допомагають один одному у вирішенні проблем, а заважають або блокують реалізацію інтересів один одного [1, с.131].

Розрізняють чотири види конфліктів: всередині особистості; між двома або більше особами; між індивідом і групою; між групами. Тому одним із завдань керівника є постійний моніторинг мікроклімату в колективі та запобігання конфліктам. Варта відзначити, що половина конфліктних ситуацій практично не мають відношення до існуючих проблем і протиріч. Проте саме вони призводять до посилення, тиску та протидії для позитивного вирішення проблем та розбіжності поглядів. Лише в конфліктних ситуаціях перевіряється сила управлінського колективу, а також основні принципи корпоративної культури на підприємстві, важливість як колективу, так і керівника. Така організація має стратегічно сильні позиції, де конфліктні ситуації вирішуються спокійно та професійно.

Конфлікти в процесі їх вирішення породжують певні наслідки, які часто є непередбачуваними. Тому необхідно не тільки класифікувати і визначити причини конфліктів, а й показати засоби, які вчасно сприятимуть як їх розпізнанню, так і, по можливості, попередженню та виокремити основні шляхи їх вирішення:

1. Ухилення (прагнення ухилитися від участі в конфлікті).
2. Адаптація (прагнення виробити рішення, яке задовольняє конфліктуючих).
3. Протистояння (активне відстоювання своєї позиції).
4. Співпраця (пошук шляхів спільного вирішення проблеми).
5. Компроміс (пошук рішення на основі взаємних дій).

До основних помилок управління конфліктом відносять рішення керівника, які можуть бути викликані неправильно обраним способом врегулювання виробничих ситуацій, упередженою оцінкою результатів роботи співробітників, нераціональним розподілом завдань, і невміння вміло вирішувати наявні проблеми в колективі. Щоб не допускати помилок, керівник повинен вчитися і вдосконалюватися, зокрема, читати книги, відвідувати

тренінги з управління, спілкуватися з досвідченими колегами та обмірковувати свої рішення.

Одним із методів продуктивної профілактики внутрішньогрупових конфліктів є досягнення високого рівня корпоративної культури всередині організації, створення такого робочого середовища, яке стимулюватиме як інтелектуальну, так і творчу активність співробітників. З метою запобігання конфліктам слід застосовувати такі підходи: визначити причини, за якими виникає конфлікт; затверджує ефективне управління діяльністю працівника та навчання такій поведінці, прийняте з посадовими інструкціями та стандартами загального обслуговування.

Сфери запобігання конфліктам включають: розробку різноманітних варіантів і стратегій управління персоналом; управління компетенцією співробітників; залучення до розробки рішень середнього менеджменту; конфігурації в організаційній структурі управління, якщо є сигнали до введення конфігурацій.

При реалізації стратегії ефективного управління персоналом керівники насамперед стикаються з організаційними конфліктами горизонтального та вертикального типів, управління якими потребує: зведення відкритого конфлікту до ефективної співпраці; роз'єднання учасників конфлікту, припинення взаємодії між ними; чіткий розподіл посадових обов'язків, визначення відповідних повноважень в організації [3, с.32].

Оскільки основною причиною конфліктів всередині організації є недостатня поінформованість, краще приділити більше уваги їх вирішенню. Крім того, відсутність конкретних довгострокових цілей для співробітників створює невизначеність щодо майбутнього, тому керівники та компетентні особи повинні скласти довгострокові плани роботи, щоб не допустити критичних ситуацій у майбутньому.

Список використаних джерел:

1. Вербець В.В., Субот О.А., Христюк Т.А. Соціологія: навчальний посібник. К.: Кондор, 2009. 550 с.
2. Економіка праці та соціально-трудова відносини : навч.-метод. посіб. / За ред. Качана Є.П. Тернопіль: Економічна думка, 2006. 212 с.
3. Пірен М. І. Конфлікти в системі політико-управлінської діяльності: Навч. посіб. К.: Вид-во УАДУ, 2010. 240 с.
4. Пушкар З.М., Табака Р.О. Трудові конфлікти: їх причини і наслідки. Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2011. № 16 (170). С. 112-115.