

На наше переконання, доцільно внести зміни до умов оплати праці персоналу медичних закладів через означення двох складових оплати праці: змінної, що буде формуватися на чітких зрозумілих критеріях якості й обсягу виконаної роботи та постійної, котра буде формуватися традиційно на базі єдиної тарифної сітки розрядів.

### **СЕКЦІЯ 3**

## **СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМКИ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ В УМОВАХ НОВОЇ ЕКОНОМІКИ**

Антюк Жанна  
Західноукраїнський національний університет  
(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу, ЗУНУ Прохоровська С.А.)

### **МІСЦЕ КОНФЛІКТУ У МЕХАНІЗМІ СОЦІАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ТРУДОВОГО КОЛЕКТИВУ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

На робочому місці часто зустрічаються конфлікти, які впливають на трудову діяльність колективу закладу охорони здоров'я. Основу будь-якого конфлікту формує суперечність, що призводить або до конструктивних наслідків (посилення групової динаміки розвитку колективу), або до деструктивних (руйнації колективу). Основним джерелом конфліктних ситуацій, що виникають в колективі, є невідповідність переконань і поведінки індивіда моральним засадам та очікуванням інших його членів.

Способи вирішення конфліктів в закладі охорони здоров'я між конкретними працівниками зводяться до п'яти типів поведінки, які мають обрати сторони конфлікту при загостренні суперечностей, які до цього часу не виражалися у відкритій формі:

1. Ухилення – передбачає, що сторона конфлікту наперед знаючи про його загострення має бажання уникати певних дій, щоб не провокувати інцидент ;

2. Згладжування – ознаки майбутнього конфлікту не є помітними та проходить профілактика його виявлення (ознаки або приховуються або ліквідовуються);

3. Примус – передбачає необхідність контролю конфліктної ситуації та регулювання її розвитку. При небажаному розвитку конфліктної ситуації керівник закладу може втручатися і силовими методами впливати на розвиток конфлікту в майбутньому, спрямовуючи його в потрібне русло;

4. Компроміс – спосіб вирішення конфлікту, що задовольняє всі сторони. Учасники конфлікту йдуть один одному на поступки, частково погоджуючись з думками опонента;

5. Вирішення конфлікту – найбажаніший результат дій, опоненти зважують усі «за» та «проти» і вирішують питання.

Кожен з методів може застосовуватися керівником закладу охорони здоров'я під час вирішення конфліктних ситуацій. Якщо ж потрібно працювати над розв'язанням певних питань і конфлікту не можливо уникнути, тоді необхідно проводити переговори або вирішувати проблему шляхом конструктивних суперечок. Конструктивна суперечка допомагає вирішити конфлікти в міжособистісних відносинах. Метод проведення конструктивної суперечки досить простий і може використовуватися як в ділових, так і в особистісних сферах діяльності.

Для вирішення міжособистісних конфліктів варто застосовувати конструктивні методи, які залежать від таких чинників:

- правильності розуміння та адекватного сприйняття конфлікту, розуміння його значення;
- відкритого спілкування між сторонами конфлікту;
- наявності довіри між учасниками конфлікту;
- встановлення суті конфлікту;
- ресурси, які допомагають при вирішенні [1].

Зазвичай процес управління конфліктом спрямований на те, щоб його вирішити, врегулювати або заморозити. Для вирішення конфліктів потрібно знати причини їх виникнення та встановити нормальні взаємовідносини між конфліктуючими сторонами, усунути джерела виникнення, припинити конфліктні дії та досягти компромісу.

Попереджати конфлікти в закладі охорони здоров'я можна, змінюючи ставлення до проблемної ситуації і поведінки в ній, а також впливаючи на психіку і поведінку опонента. До основних способів і прийомів зміни поведінки працівника в передконфліктній ситуації відносимо:

- уміння визначити, що спілкування стало передконфліктним;
- прагнення глибоко і різнобічно зрозуміти позицію опонента;
- зниження своєї загальної тривожності й агресивності;
- вміння оцінювати свій психічний стан;
- готовність до неконфліктного вирішення проблем;

- уміння посміхнутися;
- щира зацікавленість у партнері по спілкуванню;
- конфліктостійкість і почуття гумору.

Тому, з-поміж методів впливу керівників медичних закладів на взаємовідносини у колективі варто виділити:

– *переконання* – здійснюється вплив на свідомість особистості через навернення до її критичного судження;

– *навіювання* – вплив на психічну сферу людини пов'язаний із зниженням свідомості та критичності сприймання інформації;

– *наслідування* – вплив на психіку працівника з метою свідомого або неусвідомленого повторення нею чийхось вчинків, жестів, манер, стилю життя тощо;

– *зараження* – вплив на емоційну сферу особистості з метою передачі, крім власне смислового впливу, емоційного стану від одного індивіда до іншого на психофізіологічному рівні контакту [1; 2].

Отже, дотримання цих рекомендацій допоможе сторонам запобігти конфліктним ситуаціям, а у випадку їх виникнення знайти оптимальний вихід з конфлікту.

#### **Використані джерела:**

1. Дуткевич Т.В., Савицька О.В. Практична психологія: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2010. 256 с.

2. Олійник К.С. Соціально-психологічні методи вивчення колективу в структурі управління та їх особливості. URL: [http://www.rusnauka.com/20\\_NPRT\\_2015/Pedagogica/6\\_196753.doc.htm](http://www.rusnauka.com/20_NPRT_2015/Pedagogica/6_196753.doc.htm)

3. Прохоровська С.А., Фалович Н.М. Мобінг у трудових колективах: причини і наслідки. Перспективи індустрії гостинності та міжнародного бізнесу: світові тенденції та національні пріоритети: збірник тез Міжнародної науково-практичної конференції / Тернопіль. 13-14 травня 2021 року. Тернопіль : ЗУНУ, 2021 264 с

4. Харченко Г.А. Особливості соціально-психологічних методів в управлінні підприємством / *Вісник НТУ «ХП»*. 2013. № 53 (1026). С.178-181.