

університету імені В. О. Сухомлинського. Психологічні науки. 2015. № 2. С. 110-115. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdups_2015_2_20. (дата звернення: 03.04.2021).

2. Тімблдінг: розвага чи ефективний HR-інструмент? URL: <https://profpressa.com/articles/timbilding-rozvaga-chi-efektivnii-hr-instrument> (дата звернення: 03.04.2021).

3. Крамаренко А. А. Успешный тимбилдинг: базовые принципы и основные этапы. *Соціальна економіка*. 2016. №2. С. 98–102. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/se_2016_2_16. (дата звернення: 03.04.2021).

4. Гра – інструмент тимблдіngu: веб-сайт. URL: <http://gameblog.woc.org.ua/grajak-instrument-teambuildingu/> (дата звернення: 07.04.2021).

Тушевська Т. В.

асистент

Чернега Д. С.

студентка 3 курсу, групи УП-18

Центральноукраїнський національний технічний університет

м. Кропивницький, Україна

ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАПОБІГАННЯ ЕКОНОМІЧНИХ, СОЦІАЛЬНИХ І ПСИХОЛОГІЧНИХ ВТРАТ В МЕЖАХ ОРГАНІЗАЦІЇ

Проблема профілактики, виникнення та вирішення конфліктних ситуацій існує давно та торкається усіх сфер суспільної діяльності. На організаційному рівні конфлікти цікавлять науковців з огляду впливу їх наслідків на подальшу роботу підприємства. Актуальними залишаються питання впливу конфліктних ситуацій на показники діяльності персоналу, а також на формування соціально-психологічного клімату в колективі, що відображається на згуртованості працівників та відображається на ефективності роботи підприємства в цілому.

Беззаперечним є факт неможливості повного уникнення конфліктів в межах такого мікросоціума, як підприємство. Серед працівників завжди будуть розбіжності в силу їх відмінностей за віком, статтю, освітою, соціальним статусом, стажем роботи, професійним та життєвим досвідом, розходження в їх функціях та обов'язках, розмірах заробітної плати, цілях та завданнях, а також різноманітність особистих якостей, особливостей характеру та темпераменту, виховання, цінностей, установок, інтересів, поглядів на проблеми, що виникають у процесі роботи тощо.

Конфлікти завдають значної шкоди ефективній взаємодії у групах, стають причиною втрати економічних, соціальних та психологічних ресурсів, часу, а також знижують мотивацію до праці не тільки конфліктуючих сторін, а й пасивних учасників. Поряд з тим аналіз конфліктних ситуацій в ретроспективі та моніторинг передконфліктних настроїв створюють платформу для розробки механізму передбачення та профілактики інцидентів або ж прискорення протікання конфлікту та його вирішення оптимальним шляхом.

Конфлікти необхідно ретельно вивчати, досліджувати і формулювати рекомендації щодо їхнього регулювання, особливо тих конфліктів, які призводять до руйнувань та небезпечних наслідків.

Зусилля сучасних конфліктологів сконцентрувалися на вирішенні 3 основних проблем:

1. Виявлення сутності конфліктів, їхніх причин, етапів і учасників.
2. Визначення методів, формулювання способів регулювання конфліктних ситуацій, а також запобігання їх виникненню.
3. Встановлення основних форм конфліктів, їхня типологізація [1, с. 14].

Таким чином, завдання щодо вирішення зазначених проблем носять не тільки теоретичний, але й прикладний характер

Способи подолання кризових ситуацій на практиці, настільки ж унікальні та суб'єктивні, як і самі конкретні ситуації. Проте численні дослідження поведінки людей в організаціях і досвід практичного вирішення подібних проблем дозволяє перелічити оптимальні підходи до них:

1. Правила зміцнення «корпоративної моралі» і подолання слабкої дисципліни співробітників:

- забезпечення стабільності «робочого потоку» й ефективне управління виробничим процесом;

- чесна і конструктивна реакція на скарги і претензії співробітників організації з боку керівництва;

- заохочення «зворотного зв'язку» від співробітників не на словах, а на ділі, публічне визнання керівництвом корисності конкретних пропозицій щодо удосконалення організації роботи;

- адекватна похвала і вдячність за видатні досягнення в роботі;

- забезпечення того, щоб кожен співробітник точно знав, що від нього потрібно в термінах кількості та якості виконуваної роботи;

- інформування підлеглих про заплановані або майбутні зміни, якщо вони істотно торкаються їхніх інтересів;

- готовність реально допомогти співробітникам у вирішенні виробничих і особистих проблем;

- створення чіткої, простої і внутрішньо несуперечливої системи правил поведінки і дисциплінарних вимог для співробітників організації.

2. Основні підходи щодо подолання високої плинності кадрів організації:

- удосконалення системи підбору кадрів для організації;

- відпрацьовування вивіреної процедури «входження» нового співробітника в організацію, що включає повноцінну і докладну «співбесіду-знайомство»;

- надання новому співробітникові необхідної і достатньої інформації про організацію, її цілі й політику;

- забезпечення нового співробітника точною інформацією про роботу, яку він повинен буде виконувати, і перспективи на майбутнє;

- представлення нового співробітника робочому колективові;

- адекватна допомога на початковому етапі роботи і достатня кількість контактів у період адаптації;

- налагодження ефективного контролю за станом кадрових ресурсів організації і психологічного супроводу співробітників.

3. Організаційні методи профілактики стресових станів і емоційних зривів:

- децентралізація або процес ширшого розподілу владних повноважень в організації, що знижує відчуття безпорадності й залежності, які часто служать причиною стресу;

- зміни в системі заохочень у напрямку її більшої справедливості й «зрозумілості», які знижують ступінь стурбованості і тривоги з цього приводу;
- залучення співробітників до участі в прийнятті найважливіших для організації рішень;
- розширення каналів і поліпшення характеру спілкування в організації.

Але варто пам'ятати, що управління конфліктами передбачає не тільки врегулювання конфлікту, що вже виник, але й створення умов для його попередження, що є важливішим.

Профілактика конфлікту – вид управлінської діяльності, що полягає в завчасному усуненні або ослабленні конфліктних факторів і обмеженні таким чином можливості їх виникнення чи деструктивного розв'язання в майбутньому. Це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, що виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними [2, с. 331].

Профілактична діяльність повинна враховувати межі втручання, але вона необхідна, і розпочинати її потрібно із виявлення джерела конфлікту. А для цього потрібно:

1. Знати потенційно можливі причини виникнення напруги. Ними можуть бути як зовнішні, так і внутрішні проблеми. Зокрема до зовнішніх причин виникнення напруги відносяться деякі несприятливі обставини та умови, форми поведінки людей, недостатнє спілкування і розуміння, відмінності у планах, інтересах і оцінках, протистояння або групова опозиція, неправильні уявлення про чийсь дії, відсутність співчуття, упередженість, недовіра, дезінформація. Серед внутрішньо-особистісних проблем виділяють: роздратованість, деморалізація страхом або самонавіювання, переконаність у нездатності щось зробити, порушення внутрішньо-особистісної рівноваги.

2. Необхідність виявлення прихованих перешкод.

3. Корекція самої проблеми шляхом відповідної реакції. Можливими виходами є: налагодити спілкування; знайти компроміс; зайняти оборонну позицію; змінити стратегію і тактику [3, с. 51]

Отже, кінцевою метою управління конфліктними ситуаціями є не лише пошук та визначення способу вирішення конфлікту, але і направлення проблемної ситуації в конструктивне русло.

Технологія запобігання конфліктам є сукупністю знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, унаслідок яких протиріччя, яке виникло вирішується. Впливати на проблемну ситуацію взаємодії можна в двох напрямках: впливати та контролювати свою поведінку і впливати на психіку й поведінку опонента [4].

Передумовами попередження конфліктів в більшості випадків є наявність у працівників компетенцій, пов'язаних із комунікативними навиками ділової взаємодії. Як варіант, в організаціях можуть бути організовані тренінги, покликані зробити комунікації більш ефективними.

Доцільно розвивати у працівників навички вчасно ідентифікувати момент, коли спілкування стає передконфліктним, і вміння «повернутися» із передконфліктної ситуації до нормальної взаємодії.

Таким чином, успішне вирішення конфліктних ситуацій в організації, їх профілактика потребує усвідомлення природи конфлікту з боку керівників, знання й оволодіння ефективними способами спілкування, вміння обирати доцільний спосіб поведінки в конфліктній ситуації, що виникають при довготривалих взаєминах. Контроль за конфліктною ситуацією є тим інструментом, оволодіти яким може кожен, а це допоможе вирішити практично будь-яку проблему.

Література:

1. Зінчина О. Б. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
2. Конфліктологія: учебник для вузов / В. П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашова и др.; под ред. проф. В. П. Ратникова. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. 512 с.
3. Мороз О. О. Сметанюк О. В., Лазарчук О. А. Теорія конфліктів в контексті побудови загальної моделі ефективності сучасного підприємства: монографія. Вінниця: ВНТУ, 2010. 256 с.
4. Шаваріна О. П., Кондратюк С. М. Засоби запобігання конфліктних ситуацій в учнівському середовищі. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету "Україна"*. 2014. № 1. С. 136–141. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpkhist_2014_1_31. (дата звернення 18.04.2021 р.).

Христенко О. В.

кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту і логістики

Пантюх В. О.

здобувач вищої освіти

Національний університет «Полтавська
політехніка імені Юрія Кондратюка»

м. Полтава, Україна

ПРАВИЛА ПРОВЕДЕННЯ НАРАД

Менеджмент потребує ефективного обміну інформацією, який здійснюється під час комунікацій. Якщо на підприємстві добре налагоджена система комунікацій, набагато швидше досягається мета. Робота з інформацією займає близько 90% в роботі менеджера. Це прийоми відвідувачів, наради, публічні виступи, ведення переговорів, ведення кореспонденції. Багато робочого часу керівник витрачає на проведення нарад і співбесід. Тому ефективність його роботи залежить від його вміння вести наради та умінь слухати. Для успішного проведення наради керівнику необхідно притримуватись певних правил. Розглянемо їх більш детально.

Визначити конкретний план проведення наради, перелік питань, на які необхідно знайти відповідь. Подумати про те, яку ціль ви як керівник ставите перед собою.

Обрати послідовність розгляду питань, виходячи із психологічних основ. Найбільш «важкі» пункти, що вимагають розширеного обговорення, найкраще помістити в другу третину наради, коли фізична і розумова працездатність групи досягає піку. Термінові питання, що не вимагають багато часу, можна вирішити в першу чергу, а «найпростіші» чи найбільш цікаві пункти – залишити насамкінець. Також бажано заготовити проєкт рішення, який потім слід обговорити.