

СЕКЦІЯ 5.
УПРАВЛІНСЬКІ АСПЕКТИ РЗВИТКУ ДЕРЖАВИ,
РЕГІОНІВ, ПІДПРИЄМСТВ ТА БІЗНЕСУ

КОНФЛІКТИ В АДМІНІСТРАТИВНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ І
ШЛЯХИ РОЗВ'ЯЗАННЯ

Короленко Т.В.,

*студентка II курсу магістратури кафедри маркетингу,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК» м. Київ, Україна,
e-mail: korollevska.tatyanka@gmail.com*

Кириченко О.С.,

*к.е.н., доцент кафедри маркетингу,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК» м. Київ, Україна,
e-mail: oksanaks@krok.edu.ua*

У кожної людини в житті є свої цілі, пов'язані з різними областями життєдіяльності. Кожен прагне досягти чогось свого або пробує що-небудь робити по-своєму. Люди за характером, темпераментом і багатьма іншими критеріями не однакові, тому вони по-різному сприймають ситуацію, в якій опиняються. Людина, наскільки б безконфліктним він не був, не в змозі уникнути розбіжностей з оточуючими. Тому дуже важливим є вміння запобігати виникненню конфліктних ситуацій, згладжувати їх наслідки, владнати розбіжності, вміння підвести людей з ворожнечі інтересів до співпраці і взаєморозумінню.

Конфлікт, особливо соціальний, вельми цікаве явище в суспільному житті людей, і в зв'язку з цим не випадковий інтерес до нього багатьох великих учених, що займаються досить широким спектром наук.

Метою даної роботи є проведення дослідження системи управління конфліктами в організації і виявлення шляхів її удосконалення (на прикладі ТОВ «Віндзор»).

Кожен працівник товариства повинен знати, що, однією з найбільш ефективних, є методика «малих груп» і групової динаміки, спрямована на досягнення наступних цілей: навчання принципам аналізу конкретних професійних ситуацій; формування умінь приймати управлінські та конфліктологічні рішення; розвиток умінь працювати в колективі, слухати і взаємодіяти один з одним; формування і розвиток міжособистісних і конфліктологічних компетенцій.

У навчанні конфліктології використовуються чотири групи методів, співвіднесених з етапами і рівнями методики інтерактивного навчання: методи створення позитивної мотивації; методи організації інтерактивної пізнавальної та практичної діяльності студента; рефлексивно-оціночні методи; методи розвитку особистого освітнього середовища навчання. За допомогою

використання в навчальному процесі різноманітних ділових ігор, групових дискусій, методу розбору конкретних ситуацій, тренінгів, формування проектів, картографічного методу аналізу конфлікту реалізується:

- розвиток навичок об'єктивно оцінювати конфліктну ситуацію і приймати управлінські рішення;
- навчання конструктивному діловому спілкуванню;
- формування основ виникнення та вирішення трудових спорів та організаційних конфліктів у трудовому колективі;
- формування навичок з профілактики професійного вигорання працівників.

Мета розробки технології конфліктологічної підготовки, включеної в систему підвищення кваліфікації працівників, визначається як обґрунтування комплексного управлінського та педагогічного інструментарію формування конфліктологічної компетентності менеджерів і персоналу організації в цілому. Реалізація технології повинна супроводжуватися створенням в навчальному середовищі сприятливих організаційних умов, що сприяють ефективності процесу конфліктологічної підготовки менеджерів.

Головним напрямком реалізації даної технології має виступати створення організаційних умов для професійного навчання і розвитку персоналу. Програми формування конфліктологічної компетентності менеджерів і персоналу організації повинні мати комплексний характер і дозволяти організації вибирати різні управлінські та педагогічні методики та інструменти за основними компонентами конфліктологічної підготовки, з чітко визначеним очікуваним результатом.

Формування конфліктологічної компетентності керівника дозволяє точно розбиратися в істинних причинах конфліктного протистояння, індивідуально-особистісних особливостях опонентів, їх емоційних станах, планованих стратегіях конфліктної діяльності і можливих прийомах впливу. Високий рівень конфліктологічної компетентності є важливою характеристикою професіоналізму керівників, так як конструктивне управління конфліктами в переважній більшості випадків позитивно позначається на результативності діяльності організації.

Список використаних джерел:

1. Абрамов В.М., Данюк В.М., Колот А.М. *Мотивація і стимулювання праці в умовах переходу до ринку*. – Одеса, 2019 – 650 с.5
2. Базюк І.С. *Основи менеджменту: підруч.* / І.С. Базюк. - К., 2018 - 64 с.
3. *Кадрове діловодство: Методичний посібник*. – Дніпропетровськ: Баланс-клуб, 2019. – 842 с.
4. Осовська Г.В. *Управління трудовими ресурсами: навч. посіб.* / Г.В. Осовська, О.В. Крушельницька. - К.: Кондор, 2018 - 223 с.
5. Петюх В.М. *Формування робочої сили в ринкових умовах*. – К.: Знання, 2019.
6. Савченко В.А. *Управління розвитком персоналу: навч. посіб.* / В.А. Савченко. - К.: КНЕУ, 2018 - 351 с.