

## **Фасилітація як ефективна технологія вирішення конфліктних ситуацій у робочих командах**

*Інна Адвент,*

*магістрантка кафедри психології,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: AdventIS@krok.edu.ua,*

*Ольга Петрунько,*

*доктор психологічних наук, старший науковий співробітник,  
професор кафедри психології,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: olgapv@krok.edu.ua,  
ORCID: 0000-0001-9023-5265*

Світ, в якому змушене жити сучасне людство, не просто схильний до нестабільності та змін – це світ суцільних трансформацій. Динаміка цих трансформацій спонукає компанії підвищувати адаптивність та прагнути високої гнучкості у робочих командах. Команди, які працюють разом, чия співпраця є високопрофесійною і ефективною, викликає гордість, поділяє цілі, цінності, дотримується дисципліни, загальних підходів до реалізації спільної діяльності, взаємодоповнюють вміннями, пов'язані єдиним задумом, беруть на себе відповідальність за кінцеві результати. Саме тому, в наш час робочі команди є одним з ключових видів ресурсів в будь-якому організаційному процесі. Але часто в компаніях різні команди не співпрацюють ефективно, що може призвести до втрати часу, ресурсів та виникненню проблем [2; 6].

Все більше керівники компаній націлені на активний розвиток та лідерство у сфері ухваленні нових рішень, готові створювати простір для ефективної роботи робочих команд. Тому інструментом для пошуку та ухвалення рішень з питань (проектні роботи, стратегічні сесії, конференції, семінари, наради, створення нових продуктів, генерація ідей, вирішення конфліктних ситуацій, згуртування команди) можуть стати технології фасилітації, які виконують три задачі:

- 1) стимулювати (само)рефлексію та розуміння/усвідомлення;
- 2) підтримувати постійну оцінку функціонування робочої команди;
- 3) підвищувати ефективність її роботи [1; 3; 5].

Фасилітація сприяє відкритому діалогу між особами з різними поглядами та конструктивно вирішувати конфліктні ситуації і спрямована на прояснення і досягнення командою спільної мети, в т.ч. на вироблення рішення стосовно складних або дуже важких завдань. Процес фасилітації приводить до підвищення ефективної командної роботи, заохочення учасників команди до вирішення проблеми, оскільки обговорення складної проблеми чи спірної ситуації стає більш організованим. Мета фасилітації полягає у аналізі і вирішенні конкретних проблем, пошуку ідей, уточнення завдань, що стоять перед учасниками переговорів та плануванні дій [4].

Одним із засобів фасилітації є фасилітаційна сесія – універсальна технологія колективного обговорення, планування, розв'язання проблем, з якісним

опрацюванням актуальних питань і досягненням результатів за обмежений період часу. Це може відбуватися шляхом: застосування чітких алгоритмів; можливості розглянути питання з різних позицій; прийняття всіх ідей; фокусування на ключових проблемах; виявлення раціонального та інтуїтивного досвіду всіх учасників команди. Результат фасилітаційної сесії є завжди, і для кожної робочої команди – це готові рішення; конкретний план дій; висока мотивація і відповідальність кожного учасника робочої команди; залученість команди до реалізації рішень тощо [1; 5].

Попри те, що робочі команди час від часу піддаються різним видам конфліктів, застосування технології фасилітації є досить ефективним для їх розв'язання. Фасилітаційний підхід дозволяє кожному учаснику робочих команд висловитися та бути почутими, бо слухають одне одного та й протилежні погляди не замовчуються, а співіснують у межах однієї дискусії і немає критики. Кожен може бути в ролі як лідера (тобто, поділитися чимось, поставити запитання), так і слухача.

Отже, фасилітація – це спосіб створити сприятливу атмосферу для спільного розгляду, аналізу, вирішення проблем, допомогти робочим командам мислити в найкращий спосіб та є поштовхом до позитивних змін.

### **Список використаних джерел**

1. Вілкінсон М. Секрети фасилітації: SMART-посібник із результативної роботи в групі / пер. з англ. Машико Я. Харків : Вид-во «Ранок» : Фабула, 2021. 512 с.
2. Горбунова В. В. Психологія командотворення : Ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку команд : монографія. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 380 с.
3. Генсерук Т., Мартинюк С. Фасилітація та навчання навичкам роботи в команді засобами цифрових технологій. Аксіопсихологічні вектори розвитку сучасної освіти : збірник матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Тернопіль, 19 – 20 жовтня 2023 р.). Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2023. С. 179-182.
4. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами : навч. посіб. 2-ге вид., доп. Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2019. 191 с.
5. Нуммі П. Проривні рішення. Метод фасилітації для ефективної групової роботи / пер. з англ. Дудченко А. Київ : Наш Формат, 2023. 280 с.
6. Петрунько О. В. Організаційна культура університету як чинник його конкурентоздатності на ринку освітніх послуг. Вчені записки Університету «КРОК», 2022. № 1 (65). С. 164–175.