

## Особливості 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*

У фаховій літературі з вітчизняної і зарубіжної соціальної та організаційної психології чимало уваги приділено конфліктним ситуаціям, які неодмінно виникають у соціальних і професійних групах, в т.ч. й у тих, в яких за визначенням, апріорі не мало би бути конфліктів. До таких груп віднесемо, зокрема, й ті, що визначено як робочі команди.

Поняття «робочі команди», з одного боку, є досить неоднозначним і визначається фахівцями неоднаково. Проте усі ці команди мають досить виразні спільні ознаки, які споріднюють різні види таких команд і дають підстави говорити про них як про цілком упізнаваний феномен соціального і професійного життя соціуму. У фаховій літературі робоча команда зазвичай визначається як особливий різновид відносно невеликої професійної групи, якій властивий ряд важливих властивостей, що не лише визначають ефективність її діяльності, а й утворюють всередині неї значно потужніший потенціал, ніж у звичайній робочій групі. Члени робочої команди мають спільну ціль і утворюють єдину структуру, де відображено внесок кожного із реалізації цієї цілі [3].

У цьому смислі робочі команди, як твердять прибічники системного підходу в соціальній психології, є надзвичайно ресурсоспроможними й функціонально придатними біопсихосоціальними системами, які:

1. мають спільну соціально значущу мету, розподілену між усіма її елементами і ухвалену всіма її членами (отже, концепція команди передбачає, що її члени є прихильниками єдиної місії та несуть колективну відповідальність за її реалізацію);

2. містять умови для ефективно командної роботи в ім'я реалізації ухваленної мети і разом з цим – для реалізації власного потенціалу кожного члена команди (отже, концепція команди передбачає, що її члени в складі цієї команди почувуються значно конкурентоспроможнішими і талановитішими, ніж поза її межами);

3. потребують мінімально необхідного управлінського впливу (отже, концепція команди передбачає самоорганізацію, самокерованість, самоуправління, включення, відповідальність і т. ін.) [1; 2].

Отже, на підставі опрацьованих джерел з тематики робочих команд можемо констатувати, що робочі команди – це надзвичайно згуртовані й консолідовані

групи осіб, які реалізують значущу для них спільну мету і включені у відповідну цій меті спільну діяльність, та виявляють високий рівень соціальної відповідальності за якість виконуваної діяльності. Це соціальні групи високого рівня соціально-психологічної якості! Проте, попри це, навіть у робочих командах час від часу виникають конфліктні ситуації, які навіть розгортаються у складні й масштабні конфлікти. І це природно. І питання не лише в тому, що учасники соціальної та професійної взаємодії завжди мають причини для з'ясування тих чи тих проблемних питань щодо стандартів професійної діяльності та співбуття з іншими, а в тому, що конфлікти є рушійною силою розвитку соціальної системи. Тож можна сміливо стверджувати, що конфлікти в робочих командах є якісно іншими, ніж деінде, і що вони, як правило, є конструктивними й продуктивними, такими, що виводять команду на якісно вищий рівень професійного розвитку [2; 3; 4].

Практична діяльність фахівців HR-сфери та їх можливість спостерігати за здобутками робочих команд у різнопрофільних організаціях дає підстави стверджувати, що якісний обмін інформацією та емоціями в цих командах, взаємини, засновані на діалозі, інтерактивному обміні, повазі й довірі, об'єднують учасників команди в консолідовану спільність, особливістю якої є радість від спільної роботи та її результатів. Знаходити рішення для виходу із конфліктних ситуацій, будувати ефективну комунікацію та взаємодію, структурувати групи людей, вчитися слухати і чути колег, усувати дратівливі чинники, виявляти й спільно вирішувати актуальні проблеми на засадах екологічної командної взаємодії.

### Список використаних джерел

1. Петрунько О.В. *Організаційна культура університету як чинник його конкурентоздатності на ринку освітніх послуг // Вчені записки Університету «КРОК». 1 (65). 2022. С. 164–175.*
2. Петрунько О.В. *Внутрішньоособистісний конфлікт на стику конфліктології, практичної та клінічної психології / О. В. Петрунько // Педагогічний процес: теорія і практика: Збірник наукових праць. Серія Психологія. 2017. Вип. 1 (56). С. 88-95.*
3. Ремпель Ж.О. *Соціально-психологічні аспекти командоутворення в недержавній організації. Вип. 2 (15). 2015. С. 110-115. URL: <http://mdu.edu.ua/wp-content/uploads/psihol-visnik-15-2015-20.pdf>.*
4. Сингаївська І.В. *Психологічний аналіз поняття менеджменту та стилів управління / Сингаївська І.В., Федорець С.Б. // Правничий вісник Університету "КРОК". Вип. 29. 2017. С. 197-205.*