

колективу, життєва перспектива кожного члена колективу; вирішення конфліктної ситуації. У загальних рисах можна сказати, що сприятливий психологічний клімат характеризується тим, що у взаємовідносинах працівників переважає почуття симпатії та відповідальності. Відповідно, при несприятливому психологічному кліматі виникають напружені відносини між членами колективу, конфліктні ситуації, зростання плинності кадрів, зниження мотивації до праці, зменшення її продуктивності.

Отже, досягнення оптимального психологічного клімату потребує зі сторони керівництва підприємства значних зусиль, а зі сторони персоналу – бажання його сформувати. Такий клімат забезпечує максимальну зацікавленість працівників у діяльності підприємства, яка є одним з основних факторів підвищення ефективності праці, і, як наслідок, досягнення високоякісних результатів роботи підприємства.

Список використаних джерел:

1. Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе. – М., 2012. – 240 с.
2. Максименко С. Д., Соловієнко В. О. Загальна психологія: Навч. посіб.– К., 2010. – 104 с.
3. Нарейко В. Так управляють персоналом в американських компаніях. // Офіс. – 2013. – №5. – с.28– 30.

УДК 331.109: 65.012.43

Р.І. Біловол, к.е.н., доцент

С.В. Кузьменко, студент

*Полтавський національний технічний університет
імені Юрія Кондратюка*

КОНФЛІКТИ ЯК ОБ'ЄКТ КЕРІВНИЦТВА В СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПІДСИСТЕМІ ПІДПРИЄМСТВА

Процес керівництва будь-якою організацією часто супроводжується конфліктами між окремими виконавцями та в колективах, а також стресами у працівників. Конфлікти, різні за значимістю та наслідками, супроводжують будь-яку трудову діяльність. Деякі з них розв'язуються миттєво, деякі стають

затяжними та небезпечними, інші вимагають стороннього втручання.

Керівник підприємства повинен володіти знаннями щодо сутності, особливостей перебігу та можливих наслідків конфліктів і стресів та вміти усувати їх негативний вплив.

Конфлікт - це відсутність порозуміння між двома чи більше суб'єктами, зіткнення протилежних сторін, які можуть бути конкретними особами або групами працівників, а також внутрішній дискомфорт однієї особи. У процесі конфлікту кожен суб'єкт нав'язує свою точку зору, думки, гостру суперечку та перешкоджає іншому суб'єкту чинити так само.

Вивчення літературних джерел дозволяє виділити основні причини конфліктів, а саме: розподіл ресурсів; взаємозалежність завдань; відмінності у планах сторін; несхожість цілей; відмінності в уявленнях про певну конкретну ситуацію; різне розуміння та сприйняття цінностей; відмінності у манері поведінки; неправдива інформація; незадовільні комунікації; відмінності у життєвому досвіді; демонстрування негативних особистих якостей тощо.

Конфлікт - це процес, який проходить через певні етапи, хоча іноді він майже миттєвий, але частіше є досить тривалим.

Процес управління конфліктом має чотири етапи перебігу конфлікту:

Латентний етап. Передбачає виникнення реального її протиріччя в інтересах, поглядах, потребах, цілях сторін, усвідомлення їх несумісності, але продовження демонстрування звичайних, нормальних стосунків. Латентність - це прихованість, небажання відкрито обговорювати протиріччя, закритість конфлікту. На цьому етапі відбувається порушення нормального спілкування без акцентування на наявності непорозумінь, при цьому відсутнє агресивне демонстрування власних позицій.

Демонстративний етап. Сторони усвідомлюють наявність конфлікту, прагнуть переконати один одного у своїй правоті, що характеризується проявами роздратування, взаємним звинуваченням, та, як правило, закінчується розривом стосунків.

Агресивний етап. Базується на тому, що конфліктуючі сторони намагаються «знищити» один одного. При цьому

використовуються відкриті способи боротьби (взаємні погрози, моральні образи, фізичне насильство), так і закриті (наклепи, дискредитація, інтриги тощо).

Батальний етап. Передбачає розв'язання конфлікту: повне знищення «противника» у психологічному розумінні або оголошення перемир'я. На цьому етапі дуже важливу роль відіграє втручання третьої сторони, яка є авторитетом для конфліктуючих сторін та здатна розкрити їм очі на безглуздість ситуації, яка склалась. Центральним елементом моделі є управління конфліктом, методи здійснення якого можна поділити на дві групи: структурні; міжособисті.

Доцільно виділити чотири структурні методи розв'язання конфлікту: пояснення вимог до роботи; використання координаційних та інтеграційних механізмів; установлення загальноорганізаційних цілей з метою спрямування зусиль усіх працівників на досягнення загальної єдиної цілі; використання системи винагород.

Можна говорити про п'ять основних міжособистісних способів розв'язання конфлікту: ухилення; згладження; примус; компроміс; вирішення проблеми, яка зумовила конфлікт.

УДК 339.137.2 : 334.716

Р.І. Біловол, к.е.н., доцент

А.В. Мазур, магістр

Полтавський національний технічний університет

імені Юрія Кондратюка

ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ – НЕОБХІДНА УМОВА ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Для створення дієвої системи розвитку персоналу підприємства і здійснення ефективного процесу управління нею у першу чергу слід визначитись з основними її складовими елементами: по-перше, необхідно структурно закріпити в організації функцію професійного розвитку кадрового потенціалу; по-друге, створити необхідне інформаційне і