

**ЛІТЕРАТУРА**

1. Від співпраці до примирення: посібник для лідерів громадянського суспільства / Під загальною редакцією О.К.Смірнова. Автори-упорядники: М.А.Араджионі, І.В.Брунова-Калісецька, А.І.Гусєв, І.Г.Терещенко, Ю.А.Тищенко – Київ: Видавництво ЧП «Золоті Ворота», 2015. – 207с.
2. Косач, І. А. Ділове адміністрування: менеджмент організацій та управління змінами. Навчальний посібник / І. А. Косач, Л. С. Ладонько, І. В. Калінько. – Чернігів: ЧДПУ, 2013. – 215 с.
3. Навроцький, В. В. Кампанія адвоката як інструмент демократичних перетворень / В. В. Навроцький, М. В. Менджул. – Ужгород: «Видавництво Олександри Гаркуші», 2011. – 278 с.
4. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: підручник / Г.В. Осовська, Л.Ц. Масловська – К.:Кондор-Видавництво, 2014. – 366с.

**Губанова Анастасія,**

студентка 3 курсу

гуманітарно-економічний факультет

Науковий керівник: **Леміш К.М.**, к.е.н., доцент (БДПУ)

**УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ**

**Актуальність.** Безумовно основою будь-якої організації є колектив, і без них організація функціонувати не зможе. У наш час кожен керівник в процесі управління організацією щодня стикається з безліччю проблем та протиріч, які приводять до конфліктів різних форм. Тому сучасному керівнику необхідно приділяти увагу, контролювати та управляти ними. Адже вплив досліджуваного явища негативно позначається на фінансовому результаті діяльності підприємства, стає причиною втрати робочого часу та відбувається в першу чергу на психологічному стані та здоров'ї конфліктуючих сторін. Дуже важлива наявність ефективної системи управління процесами конфліктів, яка допоможе не тільки уникнути їх негативного впливу але й буде позитивно впливати на ефективність діяльності організації.

**Ступінь досліджуваності проблеми.** Останніми роками зростає кількість публікацій, пов'язаних з управлінням конфліктами та недопущенням негативних наслідків їх впливу на організацію. Ця проблематика розглядається у працях вітчизняних та зарубіжних авторів – Скібіцької Л.І., Балабанової Л.В., Герасіної Л.М., Пилипенко А.А., Панової М.І., Семенченко А.В., Гоулднера А., Лоуренса П., Мاستенбрука У., Саймона Г., Ємельяненко Л.М., Крозьє М., Барнарда Ч., Дарендорфа Р., Грішиної Н.В. та інших, які розглядають різні аспекти конфліктних ситуацій, теоретичні засади управління конфліктами.

**Мета дослідження.** Вивчення першопричин виникнення конфліктів та методів їх подолання на підприємстві.

**Сутність дослідження.** Аналіз діяльності сучасних організацій показує, що конфлікт – це брак взаєморозуміння між сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами, це самоствердження особистості в

колективі. Управління конфліктом являє собою можливість керівника виявити конфлікт, що стався в організації і застосувати певні заходи і методи для його вирішення.

Пошук причини виникнення конфлікту в організації представляє собою одну з найвагоміших стадій управління конфліктом. Провівши дослідження нами були виявлені наступні причини виникнення конфліктних ситуацій в організації: недолік ресурсів між підрозділами організації, нечіткий поділ обов'язків, розбіжності у планах сторін, різниця намірів, відмінні уявлення про конкретну ситуацію, несхожість у поведінці, розбіжності у життєвому досвіді, недостатність комунікацій, раптова зміна обставин та інші.

Конфлікт – це довготривалий процес, який складається з 4 неминучих етапів:

Перший – латентний етап. Він базується на появі протиріч в інтересах, поглядах на життя, міркуваннях, знаннях, уявленнях сторін, з'являється розуміння їх несумісності, але відбувається демонстрування нормальних стосунків без агресивного демонстрування власної точки зору.

Наступний етап – демонстративний. Обидві сторони конфлікту розуміють наявність конфлікту і запевняють один одного у правильності своєї точки зору.

3 етап – агресивний. На цьому етапі конфліктуючі сторони мають на меті усунути один одного, застосовуючи погрози, моральні образи, інтриги, наклепи, поширення компрометуючої інформації.

Останній етап – батальний, який включає в себе вирішення конфлікту: психологічне усунення суперника або застосування прийому перемир'я. Цей етап передбачає наявність третьої авторитетної сторони, яка виконує функції медіатора [1].

Нами було розглянуто наступні стадії управління конфліктами: сприйняття конфлікту і первинна оцінка ситуації; дослідження конфлікту і пошук його причин; пошук шляхів вирішення конфлікту; здійснення організаційних заходів.

У менеджменті застосовується багато дієвих методів управління конфліктною ситуацією. У ході дослідження нами детально було розглянуто дві категорії методів: структурні і міжособистісні.

Структурні методи передбачають собою: формулювання вимог до всього колективу, роз'яснення чітких правил виконання роботи, використання координуючих й інтегруючих механізмів, формування загальних цінностей, використання організованої системи заохочень.

Міжособистісні стилі вирішення конфліктів – це ухилення, згладжування, примус, компроміс, вирішення проблеми [2, 3].

Основним з найскладніших завдань для керівників є пошук шляхів вирішення міжособистісних конфліктів.

Застосування того чи іншого методу управління конфліктами в організації залежить від причин та особливостей конфліктної ситуації.

**Основні висновки.** Своєчасне та успішне вирішення конфліктних ситуацій в організації та вміння керівником використовувати методи управління конфліктами допоможе будь-якій сучасній організації досягти своїх економічних цілей та успіху за рахунок об'єднаної та продуктивної

праці колективу. Адже колектив є важливим регулюючим чинником діяльності організації, а точніше його продуктивність. Моніторинг та управління конфліктами в організації є запорукою успішного функціонування організації завдяки створенню робочої атмосфери в колективі, де кожен зі співробітників буде комфортно себе почувати на робочому місці і працювати на максимальний результат.

### **ЛІТЕРАТУРА**

1. Кравченко В. О. Основи менеджменту: навчальний посібник / В. О. Кравченко. – Одеса: Атлант, 2012. – 211 с.
2. Литвинюк А.А. Управління персоналом: Підручник для бакалаврів / А.А. Литвинюк. – М.: Юрайт, 2013. – 434 с.
3. Щєбликіна І.О. Основи менеджменту: навчальний посібник / І.О. Щєбликіна, Д.В. Грибова. – Мелітополь: Мелітопольська міська друкарня, 2015. – 480 с.

**Губанова Анастасія,**

студентка з курсу

гуманітарно-економічний факультет

Науковий керівник: **Леміш К.М.**, к.е.н., доцент (БДПУ)

### **PUBLICRELATIONS У СИСТЕМІ МАРКЕТИНГОВИХ КОМУНІКАЦІЙ**

**Актуальність теми.** У всьому світі кожному підприємству необхідно для утворення попиту на свою продукцію не лише налагоджувати взаємини з дилерами, акціонерами та постачальниками, але й утворити велику кількість потенційних споживачів, викликати їх прихильність, розповсюджуючи позитивну рекламу про свій товар. Це можливо здійснити за допомогою елемента маркетингових комунікацій – Public Relations, який є передумовою та дуже важливою частиною маркетингу.

**Ступінь досліджуваності проблеми.** Питання організації та вдосконалення PR розглядали такі іноземні та вітчизняні дослідники: Е. Райс, С. Блек, Є.Ромат, Альошина І.В, Ф. Котлер, П. Сміт, Лук'янець Т.І., Р. Харлоу, Сивяєва І.М., Голубкова О.М., І. Пантелейчук, Д. Джобберта та інші.

**Мета дослідження.** Розкриття змісту зв'язків з громадськістю як елемента маркетингових комунікацій підприємства.

**Сутність дослідження.** Public Relations є одним з найпотужніших маркетингових засобів просування продукту, який може допомогти організації досягти успіху та зміцнити довіру до неї, створити новий ринок, допомогти в боротьбі з конкурентами, сформувати позитивний імідж та репутацію товару, розповсюдити бренд, покращити дієвість усіх інших елементів маркетингової комунікації.

Американський вчений Ф. Харлоу, проаналізувавши 500 трактувань терміну «публік релейшнз», дав наступне трактування цього поняття : «Public Relations – це особлива управлінська функція, яка допомагає