

3. Закон України про медіацію (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2022, № 7, ст. 51) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20>.(дата звернення: 15.07.2023).

4. Іщенко О.М. Медіація в кримінальному процесі: зарубіжний досвід та перспективи України. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*, 2016. Випуск 39. Том 2. С. 126–124.

5. Кримінальний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, № 25–26, ст.131) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14> Text (дата звернення:17.08.2023).

6. Кримінальний процесуальний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2013, № 9–10, № 11–12, № 13, ст.88) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4651-17> Text/ (дата звернення:17.05.2023).

7. Мандриченко Ж.В. Деякі аспекти нормативного удосконалення звільнення від кримінальної відповідальності за примиренням з потерпілим / Ж. В. Мандриченко. *Актуальні проблеми держави і права*. 2004. №22. С. 921–925. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdp_2004_22_174 (дата звернення: 30.08.2023).

8. Собко Г.М. Медіація як спосіб урегулювання конфлікту при вчиненні кримінального правопорушення. *Поліцейська медіація як інструмент захисту прав та інтересів громадян: матеріали Міжнар. наук.конф., м. Одеса, 4 червня 2021 р. Одеса: ОДУВС, 2021.104 с.*

Іванна АНДРІЙЧУК

кандидат психологічних наук, доцент, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна

Вікторія СИМЧАК

здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна

ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЯК ЧИННИК ГАРМОНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ

Сучасні організації характеризуються множинністю конфліктів, в яких беруть участь як окремі особи, так і групи з різними інтересами та потребами. Ці конфлікти негативно впливають на роботу організації та її економічне зростання, а також мають негативний вплив на психічний стан працівників та соціально-психологічний клімат загалом. Актуальність питання особливостей міжособистісної взаємодії в організації залежить від того, що проблема внутрішньоорганізаційного конфлікту є однією із важливих у сфері трудових відносин. Незважаючи на загальну широку розробленість проблеми конфліктів, в самій організації виникає багато питань, які потребують розуміння і знань у контексті змін, що відбуваються в сучасному суспільстві.

Як показав аналіз літератури, конфлікт - це раптове загострення протиріч (конфліктна ситуація) і зіткнення (інцидент) двох чи більше учасників (суб'єктів) в ході вирішення проблеми (об'єкта), що має ділову чи індивідуальну значимість [1].

Особливий внесок у розробку теорії конфлікту зробили зарубіжні вчені, такі як: (А. Адлер, Н. Гришина, М. Дойч, К. Левін, К. Лоренц, Г. Салівен, З. Фрейд, Е. Фромм, К. Хорні) та вітчизняні психологи (Т. Драгунова, Т. Дуткевич, Л. Карамушка, Н. Коломінський, Р. Кричевська, Г. Ложкін, Л. Петровська, Н. Пов'якель, А. Рояк).

Основна мета управління конфліктами полягає в тому, щоб запобігти деструктивному впливу конфлікту та сприяти їхньому адекватному вирішенню з метою приведення взаємин учасників конфлікту в норму, що сприяє відносній цілісності відносин в організації.

Управління організаційними конфліктами - це специфічний вид управлінської діяльності, що є головною складовою функції управління персоналом, що реалізується у цілеспрямованому усуненні можливих причин виникнення конфліктних ситуацій з метою формування цілісності організації [2].

Проаналізувавши структуру та причини виникнення конфліктів в організаціях, перейдемо до вивчення методів урегулювання конфліктів. Поширеною є модель, в якій відображені такі типи врегулювання: ухиляння від конфлікту; придушення конфлікту; управління конфліктом [3].

Практика показує, що успішними профілактичними заходами запобігання конфліктам на підприємстві є: виділення інтегруючих цілей між адміністративним корпусом та співробітниками організації; визначення балансу прав та ступеня відповідальності при виконанні посадових обов'язків; складання системи правил для формування та подальшого функціонування підрозділів; грамотне делегування повноважень та дотримання ієрархічної системи на підприємстві; застосування заохочувальних заходів.

Відповідно до організаційної структури процесу та в залежності від напрямків роботи в процесі управління персоналом беруть участь: заступник генерального директора з управління персоналом, бухгалтерія та начальники структурних підрозділів та служб. Проаналізувавши особливості міжособистісної взаємодії серед співробітників центру «Родинний затишок», кадровий склад організації, ми виявили, що в колективі кількість чоловіків та жінок суттєво не відрізняється, найбільшу питому вагу в організації мають вікові інтервали від 21 до 30 та від 31 до 40 років, на 2023 рік плінність персоналу відсутня.

Серед співробітників присутня атмосфера змагань, де деякі зі співробітників виявляють більше ініціативи та старанності. У зв'язку з цим, в колективі починає вибудовуватись якась ієрархія лідерства і підпорядкування. Це сприятливий ґрунт для виникнення конфліктних ситуацій. Саме тому в даній ситуації необхідно дбати про соціально-психологічний клімат у колективі. Позитивний соціально-психологічний клімат сприяє ефективному функціонуванню колективу, оскільки він впливає на особисту продуктивність та злагодженість команди.

З метою виявлення особливостей міжособистісної взаємодії було проведено опитування «Оцінка соціально-психологічного клімату».

Респондентам було зачитано інструкцію та створено гугл-форму. При обробці відповідей виявили, що загальний психологічний клімат у колективі загалом сприятливий, але нестійкий. Це має стати предметом додаткової роботи керівника та активу колективу у зв'язку з можливістю його подальшого розвитку.

Результати опитування показали, що більшість співробітників центру «Родинний затишок» задоволені станом міжособистісних стосунків. Психологічні особливості управління конфліктами в організаціях залежать від ряду чинників, які представлені в динаміці розподілу на рис. 1.

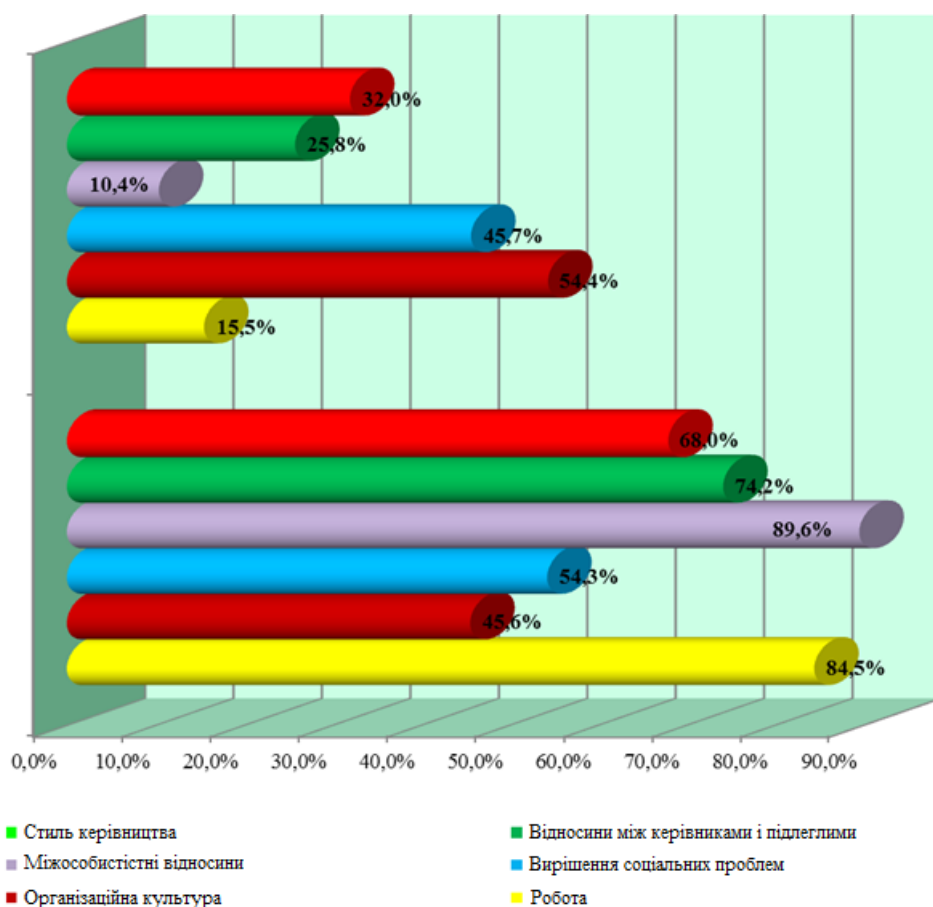


Рис. 1 Динаміка розподілу задоволеністю міжособистісними відносинами серед респондентів

У середньому по організації стан міжособистісних взаємин оцінюється як позитивний. Анкетування показало, що конфлікти в цілому та конфліктні ситуації, зокрема у трудовому колективі центру «Родинний затишок», вкрай рідкісне явище. До основних причин виникнення конфліктів в організації належать: несправедливий розподіл привілеїв, високі амбіції деяких працівників,

дії керівників, але головну причину конфліктних ситуацій відзначено респондентами одноголосно – неправильна організація роботи.

Виходячи з аналізу результатів анкетування, було виявлено таку проблему: недосконалість системи підбору та розстановки кадрів. З вищесказаного випливає необхідність проведення подальшої та більш серйозної роботи з управління конфліктами, їх запобігання та ліквідації; а також створення початкової безконфліктної ситуації в компанії, гармонізації соціально-психологічного клімату.

Як рекомендації щодо вирішення конфліктів між співробітниками, можна запропонувати впровадження практики профілактики конфліктів. Так як попередити конфлікти значно легше, ніж конструктивно вирішити їх, саме тому профілактика конфліктів не менш важлива для успішної роботи організації. При цьому вона вимагає набагато менших затрат сил, засобів і часу та запобігає навіть тим мінімальним деструктивним наслідкам, які властиві будь-якому конструктивно вирішеному конфлікту.

ЛІТЕРАТУРА

1. Болучевська О.А. Конфлікти та методи їх вирішення. *Світ наукових відкриттів*. 2010. № 6. С. 241-243.
2. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури. 2015. 456 с.
3. Олексійцев І.С., Галіахметов Р.М. Вирішення конфліктів та особливості національної ментальності. *Соціосфера*. 2010. № 2. С. 9–12.

Галина СВДЕРСЬКА

кандидат психологічних наук, доцент, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, Тернопіль, Україна

Євгеній КОЗАЧУК

здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна