

вище; поширювати товар через мережеві комунікації в Інтернеті, користуючись соціальними мережами або власним сайтом тощо.

Джерела та література

1. Шпак Н. О., Кирилич Т. Ю. Роль маркетингової діяльності у функціонуванні вітчизняних промислових підприємств. *Економіка: реалії часу*. 2013. № 2 (7).
2. Вдовенко С. А. Розвиток грибівництва в Україні. *Овочівництво і багтанництво*. 2014. № 60.
3. Горкуценко О. В. Грибівництво – становлення та перспективи розвитку в Україні у світлі європейських тенденцій. *Овочівництво і багтанництво*. 2010. № 56.

Глуцук О. – студентка
Науковий керівник: к. е. н., доц.
Л. Ющишина
Волинський національний
університет імені Лесі Українки
м. Луцьк, Україна

Моделі поведінки менеджера в конфліктних ситуаціях

У сучасному світі обійтися без конфлікту неможливо. Він є присутнім в будь-якій сфері діяльності, в тому числі і в менеджменті. Конфлікт з латинської перекладається як «зіткнення». Це може бути зіткнення поглядів, вподобань, що в кінцевому результаті призводить до суперечки.

Зазвичай, підґрунтя соціальних процесів в організації складають відносини роботодавця (менеджера) з працівником в основі яких є з одного боку очікування організації, а з іншого – очікування працівника. І тут основними завданнями менеджменту є наближення відповідності взаємних очікувань.

У конфліктній ситуації кожна зацікавлена сторона прагне відстоювати та досягати реалізації власної мети, цілей, думок, завдань, точки зору, при цьому вона наводить аргументи на свою користь, перешкоджає опоненту чинити так само, використовує всі прийнятні у даній ситуації заходи та форми впливу і намагається здолати опір іншої сторони [1].

У зв'язку з цим важливим представляється осмислення і вивчення моделей поведінки менеджера у конфліктній ситуації. З врахуванням існуючих концептуальних підходів до вирішення конфліктних ситуацій, характерних для різних типів управління, розроблених Р. Р. Блейком та Д. С. Моутоном [2] та стилів поведінки в конфліктній ситуації, в основі яких лежить метод Томаса-Кілменна [3], нами з'ясовано, що при вирішенні суперечливих питань можна обрати одну із трьох моделей поведінки:

– спостерігач – за такої моделі людина схильна не втручатися в конфлікт. Така поведінка може бути доцільна, якщо конфлікт не зачіпає прямих інтересів організації і невтручання в нього не відображається на її розвитку;

– суддя – це використання адміністративних методів. Управлінець, який застосовує таку модель, прибігає до тактики тиску, яка виявляється необхідною у випадку, якщо керівник має навести порядок задля загального блага;

– медіатор – посередник у вирішенні конфлікту. Багато конфліктів виникає з причин ігнорування особистих потреб, звичок або очікувань інших співробітників. Таким чином менеджер створює умови, що дозволяють підлеглим зрозуміти проблеми, виробити особистісні мотиви і осмислено підійти до вирішення конфліктної ситуації.

Окрім комунікативної кваліфікації менеджерів різних рівнів управління щодо обрання тієї чи іншої моделі поведінки у конфліктній ситуації, якість управлінського рішення залежить від повноти та достовірності інформації, що є у їх розпорядженні. Будь-яке порушення вну-

трішньокорпоративних комунікації може призвести до конфлікту. Іноді людина виражається недостатньо визначено і ясно, і тоді слова можуть бути зрозумілі неправильно [4]. Часто на практиці, через недостатню інформованість, поширюються чутки. Співробітники в умовах браку інформації прагнуть компенсувати це шляхом неформального обговорення, у ході якого шукають підтвердження своїм здогадкам. Далі чутки передаються з певним перекрученням вихідної інформації, додають до чутки щось від себе. У результаті вони провокують швидке розповсюдження, причому у різних версіях, що спричиняє конфліктну ситуацію, а то й деструктивний конфлікт. Але в деяких ситуаціях конфлікт є важливою складовою в процесі становлення колективу. У цьому випадку він допомагає показати ситуацію з різних точок зору, додає інформації, допомагає виявити більшу кількість переваг або проблем. Це дає змогу працівникам сфери управління приймати правильні рішення, а також повідомити свою думку людям, спрямовуючи до ефективнішого досягнення цілей.

Але в тому чи іншому випадку для початку потрібно визначити причину виникнення суперечності та можливість переговорів, погодити процедуру переговорів та виявити коло питань, що складають предмет конфлікту. Не слід також забувати про роботу над емоціями. Доброзичливість, натхнення, позитив – це ті емоції, що має виражати успішний менеджер. Далі доцільно розробити варіанти рішень, прийняти спільне рішення та реалізувати його на практиці.

Тому, працівникам сфери управління для виходу із конфліктної ситуації, незалежно яку модель поведінки вони застосовують, слід дотримуватись таких правил та рекомендацій:

– не шукати винного у конкретній ситуації – це доведе силу характеру та професійність управління;

– правильно подати та висловити те відчуття, що виникло у зв'язку з конфліктом. Адже, більшість конфліктів виникають та ускладнюються саме через не висловлення думок;

– під час бесіди не перебивати співрозмовника та показати прагнення до згоди;

– бути відвертими у думках та припущеннях;

– спробувати висловити конкретні пропозиції щодо зміни ситуації;

– завершуючи розмову варто проаналізувати, що буде, якщо запропоновані рішення здійсняться. Якщо залишились ще якісь непорозуміння, краще обговорити все ще раз.

Дотримання окреслених правил та рекомендацій дозволить успішно вийти із конфліктної ситуації та попередити організаційний конфлікт.

Джерела та література

1. Конфлікт: причини виникнення, особливості управління. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/13424/>
2. Блейк Р. Р., Моутон Д. С. Научные методы управления. Киев: Наук. думка, 1990. 289 с.
3. Черкасов В. В., Платонов С. В., Третьяк В. И. Управленческая деятельность менеджера. Основы менеджмента: учеб. пособие. Киев: Ваклер, Атлант, 1998. 470 с.
4. Поведінки менеджерів в конфліктних ситуаціях. Стратегії поведінки менеджера в конфліктних ситуаціях. URL: <https://dprvrn.ru/uk/povedeniya-menedzherov-v-konfliktnyh-situaciyah-strategii-povedeniya/>

Грищенко І. – студентка

Науковий керівник: к. н. з фіз. вих. і спорту, доц. М. Приймак
Національний університет фізичного виховання і спорту України
м. Київ, Україна

Компетентність спортивного менеджера як фактор успішної професійної діяльності

Актуальність. У сучасному світі зростає популярність до занять фізичною культурою та спортом. Тенденція розвитку фізично здорової людини розлетілася усім світом, але паралельно