

**Галинська Ангеліна Вікторівна**

к.е.н, доцент кафедри менеджменту імені професора Л.І.Михайлової,

доцент,

*Сумський національний аграрний університет*

*м.Суми, Україна*

## **РОЛЬ ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ У ЗАПОБІГАННІ ТА ВРЕГУЛЮВАННІ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ.**

Психологія відіграє ключову роль у запобіганні та врегулюванні конфліктів в організації шляхом забезпечення розвитку відповідних управлінських компетенцій та побудови ефективної комунікації між співробітниками.

Для успішного управління організацією, необхідно мати не тільки знання технічного та економічного планування, але й здатність розуміти та працювати з людьми. Психологічні аспекти, такі як сприйняття, поведінка, мотивація та конфлікти, можуть суттєво впливати на результативність роботи колективу та досягнення мети організації [1, с. 18-23].

Психологія управління допомагає керівникам організацій вирішувати проблемні ситуації, пов'язані зі зміною поведінки співробітників, недооцінкою результатів їх діяльності, високою чи низькою мотивацією та іншими психологічними факторами. Доцільно використовувати психологічні методики, щоб збільшити ефективність комунікації та підвищити мотивацію співробітників.

Розвиток управлінських компетенцій, таких як емоційний інтелект, лідерські якості, здатність до співпраці та комунікації, допомагає керівникам ефективно керувати конфліктними ситуаціями. Шляхом використання психологічних знань та методик, керівники можуть створити сприятливу атмосферу в колективі, сприяти підвищенню продуктивності та забезпечити успішне функціонування організації [2, с. 97-103].

Для врегулювання конфліктів в організації психологія управління використовує різні підходи, такі як медіація, тренінги зі здібностей до співробітництва та навички вирішення конфліктів. Медіація як метод розв'язання конфліктів заснована на добровільності участі сторін та активному взаєморозумінні. Вона дозволяє сторонам взаємодіяти та приймати рішення, що задовольняють їх інтереси.

Тренінги зі здібностей до співробітництва та навички вирішення конфліктів дають можливість розвивати у співробітників навички співпраці, комунікації та побудови позитивних стосунків у колективі. Це допомагає знизити імовірність виникнення конфліктів та покращує загальну атмосферу в організації [3, с. 37-41].

Отже, психологія управління відіграє важливу роль у запобіганні та врегулюванні конфліктних ситуацій в організації. Вона забезпечує розвиток необхідних управлінських компетенцій та ефективну комунікацію між співробітниками. Крім того, застосування психологічних методів дозволяє керівникам успішно вирішувати проблемні ситуації та врегулювати конфлікти, що забезпечує підвищення продуктивності та ефективності діяльності організації.

Наприклад, велика корпорація вирішила скоротити штат співробітників для зниження витрат. Однак таке рішення призвело до конфліктів між залишеними та звільненими співробітниками, що загрожувало продуктивності компанії та загальній атмосфері на робочому місці.

В даній ситуації психологія управління може використовувати підходи медіації, тренінгів зі здібностей до співробітництва та навички вирішення конфліктів для вирішення проблеми. Медіатор може допомогти сторонам узгодити свої інтереси та прийняти рішення, яке задовольняє обидві сторони. Тренінги зі здібностей до співробітництва та навички вирішення конфліктів можуть допомогти співробітникам навчитися ефективно спілкуватися та працювати разом, незалежно від того, чи були вони звільнені, чи залишилися.

Отже, психологія управління може допомогти у розв'язанні конфліктів, які можуть виникати в організації через різні причини. Використання психологічних підходів дозволяє підвищити рівень комунікації та співпраці між співробітниками, знизити імовірність конфліктів та забезпечити ефективну роботу організації. Крім того, застосування психології управління в організації може сприяти створенню сприятливої робочої атмосфери, що в свою чергу підвищує мотивацію співробітників та їх продуктивність.

Для попередження та врегулювання конфліктних ситуацій у організації, психологія управління також може використовувати підходи до культури організації. Наприклад, включення до стратегії організації підходів до розвитку емоційного інтелекту, які допомагають розвивати навички соціальної компетентності та здатності до співпраці, може допомогти уникнути конфліктів та сприяти позитивним міжособистісним взаємодіям [4, с. 64-71].

Наприклад, у компанії з високим рівнем емоційного інтелекту співробітники можуть краще розуміти потреби один одного, бути більш емпатичними та демонструвати більш позитивну поведінку в ситуаціях, коли можуть виникати конфлікти. Такі підходи допомагають створити атмосферу взаємної поваги та довіри в організації, що знижує ризик виникнення конфліктів.

Отже, психологія управління має ключову роль у запобіганні та врегулюванні конфліктів в організації. Застосування підходів до медіації, тренінгів зі здібностей до співробітництва та навички вирішення конфліктів, культури організації та розвитку емоційного інтелекту можуть допомогти створити сприятливу атмосферу на робочому місці, знизити кількість конфліктів та підвищити продуктивність та задоволеність співробітників роботою в організації.

#### Список використаних джерел

1. Бондар М.О. Психологія конфліктів в організації. *Наукові записки, серія: Психологія, (2)*. 2017. с. 18-23.

2. Васильєва О.М., & Синьків І.С. Психологічні особливості конфліктів в організаціях та способи їх врегулювання. *Наукові записки, серія: Психологія*, (3). 2019. с. 97-103.

3. Жук М.С. Психологія управління конфліктами в організації. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*, (1). 2020. с. 37-41.

4. Кириченко О.В. Психологія конфліктів в організації: теоретичний аналіз. *Вісник Чернігівського національного технологічного університету*, (1). 2018. с. 64-71.