

ВІТОМСЬКИЙ Ю.Л.

кандидат психологічних наук, голова громадської організації «Безпека та інновації навчальним закладам», м. Київ

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1243-823X>

ПАРАЩЕНКО Л.І.

доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри управлінських технологій, ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0613-2998>

НАКОНЕЧНА Н.В.

кандидат психологічних наук, проректор з науково-педагогічної роботи (корпоративне управління), ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6236-9549>

ОРГАНІЗАЦІЙНІ КОНФЛІКТИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЇХ РОЗВ'ЯЗАННЯ

В статті розглянуто сутність та основні причини організаційних конфліктів, а також визначено особливості їх розв'язання. Однією з головних причин соціальної напруги, що існує у нашому суспільстві, є невміння конструктивно вирішувати конфлікти, в тому числі й організаційні. Конфлікт – це важлива сторона взаємодії людей у суспільстві, він існує стільки, скільки існує сама людина. Це форма відносин між суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена протилежними цінностями, інтересами і потребами. І хоча за частіше конфлікт сприймається як порушення взаємовідносин, втрата психологічної рівноваги, емоційний дисбаланс, він може бути корисним для конфліктуючих сторін. Головним є розуміння його суті, вчасна діагностика та ефективне управління його протіканням.

Проблема профілактики й запобігання конфліктам дуже актуальна і має велике практичне значення, у зв'язку з тим, що дає змогу зберегти психологічні, моральні й матеріальні ресурси, які витрачаються на їх розв'язання і урегулювання. В статті розглянуті поняття та роль соціально-психологічного середовища, в якому розгортається конфлікт, види середовища як з огляду на рівні соціальної системи, так і по природі складових компонентів. У викладеному матеріалі надана класифікація конфліктів за спрямованістю і розподілом повноважень, за критерієм результативності, за ступенем виразності, а також залежно від порушених потреб, визначено причини організаційних конфліктів за об'єктивним та суб'єктивним характером, надано аналіз умов ефективного здійснення процесу управління конфліктом, основних правил розв'язання конфліктів. Новизна одержаних результатів полягає в удосконаленні системи підготовки керівних кадрів для приватних охоронних підприємств, сформульовані в роботі висновки та пропозиції можуть використовуватись у професійному

навчанні за програмами курсової чи індивідуальної підготовки підвищення кваліфікації за напрямком "Управління фінансово-економічною безпекою».

Ключові слова: організаційний конфлікт, психологічне середовище конфлікту, причини організаційних конфліктів, управління конфліктом, розв'язання конфлікту, профілактика запобігання конфліктам.

Постановка проблеми

Конфлікт – це важлива сторона взаємодії людей у суспільстві, він існує стільки, скільки існує сама людина. Це форма відносин між суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена протилежними цінностями, інтересами і потребами. І хоча деякі керівники конфлікт в організації сприймають як порушення взаємовідносин, втрату психологічної рівноваги, емоційний дисбаланс, він може бути корисним як для конфліктуючих сторін, так і в цілому для організації. Головним є розуміння його суті, вчасна діагностика та ефективне управління його протіканням.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Починаючи з середини ХХ століття, вивчення природи, причин виникнення і різних форм прояву конфліктів, у т. ч. організаційних, було одним з найважливіших напрямків роботи провідних науковців. Їх дослідження здійснювались за різними напрямками, серед яких виокремились: філософсько-соціальний, що охоплює загальні тенденції розвитку конфліктів на макрорівні; організаційно-соціологічний, що вивчає причини, функції та динаміку конфліктів і тісно переплітається з управлінськими дисциплінами; індивідуально-психологічний, що з'ясовує психофізіологічні особливості та характеристики окремих особистостей, їхню поведінку в конфлікті тощо. В Україні конфліктологія є молодого наукою, українські науковці (Інститут соціології НАН України, Інститут соціології ім. Г. Сковороди, Український науково-дослідний інститут проблем молоді, Національний інститут стратегічних досліджень, Міжрегіональний інститут глобальної і регіональної безпеки та ін.) постійно активізують дослідження проблем діагностики, гносеології, соціології, політики і психології конфліктів. Науковці Київського національного університету внутрішніх справ В. Андросюк, Д. Александров, Л. Казміренко та ін. у своїх роботах розкрили основний зміст поняття конфліктів, що відбуваються у практичній діяльності органів внутрішніх справ і обумовлені професійно-функціональним змістом останньої, а також розробили методики своєчасного виявлення, розпізнання, профілактики конфліктних ситуацій, що виникають в органах внутрішніх справ, управління конфліктами і їх вирішення.

Невирішені раніше частини загальної проблеми

Сучасний швидкий ріст кількості конфліктів (політичних, економічних, організаційних) у нашій державі свідчить, що ми

знаходимося на шляху демократизації, і багато соціальних груп можуть відкрито виражати свої інтереси і намагатися їх відстоювати. Але однією з головних причин соціальної напруги, що існує у нашому суспільстві, є невміння конструктивно вирішувати конфлікти, в тому числі й організаційні. І хоча за частіше конфлікт сприймається як порушення взаємовідносин, втрата психологічної рівноваги, емоційний дисбаланс, він може бути корисним для конфліктуючих сторін. Головним є розуміння його суті, вчасна діагностика та ефективне управління його протіканням.

Проблема профілактики й запобігання конфліктам дуже актуальна і має велике практичне значення, у зв'язку з тим, що дає змогу зберегти психологічні, моральні й матеріальні ресурси, які витрачаються на їх розв'язання і урегулювання.

Формулювання цілей статті

Основною метою статті є визначення суті організаційних конфліктів та особливостей їх вирішення.

Виклад основного матеріалу дослідження

Загалом, конфліктологія – це область наукового знання про шляхи і способи прогнозування, попередження та розв'язання протиріч у відносинах між окремими особистостями, групами, об'єднаннями і їх гармонізація [1].

Організаційні конфлікти розглядають як суперечності, які виникають у процесі функціонування певних організаційних структур (організацій, підприємств, закладів тощо). Такі конфлікти є результатом активного зіткнення двох або більше різноспрямованих сил, що виникає у зв'язку з розбіжностями позицій, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних установок, планів як окремих працівників, керівників, формальних і неформальних груп, що функціонують в організації, так і організацій в цілому внаслідок загострення суперечностей у процесі їх діяльності й розвитку. Предметом організаційного конфлікту є об'єктивно наявна чи уявна проблема, що служить причиною протистояння між сторонами (проблема влади, взаємин, сумісності тощо), а об'єктом – те, на що претендує кожна зі сторін конфлікту, що викликає суперечності між ними (ресурси, право власності, право приймати рішення і т. ін.) [2, 3].

Велику роль в організаційних конфліктах має соціально-психологічне середовище в якому він розгортається – це конкретні історичні умови, в яких конфлікт виникає й розгортається. Це поняття охоплює не тільки найближче, але й далеке, більш широке оточення конфліктуючих сторін, великі соціальні групи, до яких вони належать, а також суспільство в цілому. Врахування цих умов дозволяє глибше зрозуміти змістовну сторону конфлікту та його психологічні складові.

З огляду на рівні соціальної системи розрізняють мікро- і макросередовище організаційного конфлікту [3].

Мікросередовище організаційного конфлікту – це сукупність умов взаємодії людей, що безпосередньо впливають на міжособистісний і міжгруповий конфлікт. Масштаб мікросередовища – мала соціальна група (колектив).

Макросередовище організаційного конфлікту містить у собі ті умови, які впливають на розвиток конфліктів між великими соціальними групами й державами. Хоча опосередковано макросередовище впливає і на розвиток конфліктів на рівні окремих особистостей і малих груп.

По природі складових компонентів можна виділити три види соціально-психологічного середовища організаційного конфлікту.

Фізичне середовище – це сукупність фізичних, географічних, кліматичних, екологічних умов і факторів, у яких протікає протиборство. На мікрорівні – це умови, які впливають на певний колектив, організацію, особистість (наприклад, чистота повітря, рівень освітленості й шуму на робочому місці тощо), на макрорівні – це фактори, що впливають на суспільство в цілому.

Суспільно-психологічне середовище – це сукупність настроїв, думок, почуттів і переживань, у яких розвивається конфлікт. На мікрорівні – це соціально-психологічний клімат певного колективу, його загальний настрій, на макрорівні – це настрої і емоції, які проявляються на рівні великих соціальних груп.

Соціальне середовище – це сукупність суспільних умов, при яких виникає й розвивається протиборство сторін (наприклад, суспільно-економічні умови життя працівників організації і т. ін.).

Існують різні класифікації конфліктів. Актуальними для організаційних конфліктів є класифікація:

За спрямованістю впливу і розподілу повноважень:

вертикальні – у яких обсяг влади зменшується по вертикалі зверху донизу (начальник – підлеглий, головна організація – організація нижчого підпорядкування);

горизонтальні – у яких відбувається взаємодія рівноцінних за обсягом наявної влади чи ієрархічним рівнем суб'єктів (між керівниками одного рангу, між колегами).

змішані – у яких представлені колеги і керівники різних рівнів.

За критерієм результативності:

конструктивні (позитивні) – при яких групи, де вони відбуваються, зберігають свою цілісність, а відносини між членами групи – характер співробітництва, кооперації.

деструктивні (негативні) – коли взаємини між людьми здобувають нецивілізовані форми, характер протистоянь, боротьби, що призводить до руйнування й розпаду організації.

За ступенем виразності:

- відкриті – конфлікти, які характеризуються явно вираженим зіткненням опонентів (сварки, суперечки і т. ін.).

- приховані – конфлікти, у яких відсутні зовнішні агресивні дії між учасниками конфлікту, але використовуються непрямі способи впливу.

Залежно від порушених потреб:

- матеріальні,
- статусно – рольові,
- фінансові тощо.

Ця класифікація не є вичерпною. Діагностуючи конфлікт необхідно враховувати, що він може мати відразу декілька основ. Визначення причини організаційного конфлікту дасть змогу розкрити джерела його виникнення та спрогнозувати динаміку перебігу. Причини організаційних конфліктів можуть мати об'єктивний та суб'єктивний характер (рис 1).



Рис. 1. Причини організаційних конфліктів

Об'єктивними причинами організаційних конфліктів вважаються обставини соціальної взаємодії людей, що призводять до зіткнення їхніх думок, інтересів, цінностей і т. ін. Різні автори в цій частині виділяють різні фактори:

- обмеженість ресурсів, що розподіляються (погана забезпеченість);
- розходження в цілях (нераціональна організація праці);
- відсутність об'єктивних критеріїв оцінювання роботи;
- нестача життєво важливих благ;
- несправедливий розподіл значимих для нормальної життєдіяльності людей матеріальних і духовних благ;
- незадовільні комунікації;
- неправильне використання нормативних процедур вирішення соціальних протиріч і т. ін. [4].

Організаційно-управлінські причини виникають при необґрунтованому виборі керівником методів регулювання виробничої діяльності й розподіляються на певні групи:

- структурно організаційні: помилки в проектуванні структури, зміна структури й поступова невідповідність діяльності, неоднакова оснащеність робочих місць, невідповідність прав і обов'язків, компетенції і відповідальності, неефективний розподіл влади в цілому;

- функціонально організаційні: неоптимальні функціональні зв'язки із зовнішнім середовищем і між структурними підрозділами організації, взаємозалежність завдань, неправильний розподіл відповідальності, обмеженість ресурсів, які потрібно ділити, між окремими працівниками, незадовільні комунікації, слабкість контактів керівництва й підлеглих;

- особистісно функціональні: неповна відповідність професійно-важливих якостей працівника займаній посаді, суперечливість посадових інструкцій, розбіжності професійних і особистих вимог до працівника;

- ситуативно управлінські: помилки в прийнятті й виконанні управлінських рішень і т. ін.

До соціально-психологічних причин відносять:

- природне зіткнення інтересів людей у процесі їхньої життєдіяльності;

- конфлікт цінностей: між справедливістю й нерівністю, колективізмом й індивідуалізмом, ворожим ставленням до іноземців і відкритістю до миру, демократією й авторитарністю, прагненням до суспільної власності й орієнтація на приватну власність тощо;

- втрату й перекручування інформації у процесі міжособистісної і міжгрупової комунікації: недоліки словникового запасу, часу для спілкування, уваги або розуміння і т. ін.;

- розбалансованість рольової взаємодії людей і т. ін.

Особистісні причини пов'язані з наявністю у будь-якому конфлікті особистісних елементів, до яких відносяться: основні психологічні домінанти поведінки особистості; риси характеру й типи особистостей; установки особистості, що утворюють ідеальний тип індивідуальності; неадекватні оцінки й сприйняття; манери поведінки [1].

Стадії розв'язання організаційного конфлікту повинна передувати стадія його діагностики, на якій визначаються основні складові конфлікту, його причини, очікування та прагнення протиборчих сторін. Розв'язання конфлікту в організації це спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії і вирішення проблеми, що призвела до зіткнення. Але вирішальною в цьому процесі є все-таки роль керівника організації. Це зумовлено тим, що керівник будь-якого рангу є особою, яка з огляду на службове становище зацікавлена як у підтриманні конфліктів функціонально-

позитивної спрямованості, так і в запобіганні деструктивним конфліктам, які мають шкідливі наслідки для спільної роботи організації.

Деякі вчені (С. Хілл, В. Урі, Б. Єрьомін, Л. Гринхелг) стверджували, що конфліктом об'єктивно управляти не можливо, а створення системи вирішення конфліктних ситуацій схоже на створення системи контролю за зливами. На їх думку, конфлікту, як і дощу, уникнути не можна. Тому не має сенсу вирішувати конфлікт, іноді достатньо завершити його на певному етапі. Але гуманістична доктрина людських відносин Е. Мейо визначила вирішальну роль саме людського фактора у виробничій діяльності. Управління конфліктом – це цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку чи руйнування тієї соціальної системи, до якої відноситься даний конфлікт [5]. Головна мета управління організаційними конфліктами – запобігти деструктивним конфліктам і сприяти адекватному розв'язанню конструктивних.

Ефективність здійснення процесу управління конфліктом, на думку Г. Ложкіна та Н. Повякеля залежить від наявності необхідних умов:

- об'єктивне розуміння конфлікту як реальності;
- визнання можливості активного впливу на конфлікт і перетворення його у фактор саморегуляції і самокоректування системи;
- наявність матеріальних, духовних і соціальних ресурсів, а також правової основи управління, здатності суб'єктів до узгодження своїх позицій й інтересів, поглядів й орієнтацій.

Діяльність по розв'язанню організаційних конфліктів є різновидом процесу управління конфліктами. Необхідними умовами розв'язання конфлікту С. Ємельянов вважає:

- 1) усвідомлення конфліктуючими сторонами суперечностей, які об'єктивно існують між ними, а також розбіжностей, що вимагають оперативного втручання для їх налагодження;
- 2) потребу й зацікавленість кожного з учасників конфлікту в тому, щоб спільно перебороти суперечності, що виникли;
- 3) спільний пошук і використання методів, способів і правил розв'язання конфлікту, що відбувся між ними, тобто усунення його причин.

У своєму посібнику "Практикум з конфліктології" С. Ємельянов наводить основні правила розв'язання конфліктів, які визначали у своїх роботах фахівці В. Немцов, Л. Довгань, С. Самигін, Г. Сініок, Л. Столяренко, В. Сухарев [5]:

1. Відкрито визнайте конфлікт. Це допоможе уникнути кулуарних інтриг і відкриє шлях переговорам.

2. Домовтеся про процедуру. Це правило наголошує на необхідності визначити стратегію поведінки, направлену на спільне подолання конфлікту.

3. Окресліть конфлікт. Кожна сторона повинна сформулювати своє бачення суті конфлікту, повідомити про свої почуття, визначити свою позицію, зосереджуючись при цьому на конкретних діях.

4. Відверто обговоріть мотиви поведінки усіх сторін, що приймають участь у конфлікті.

5. Досліджуйте можливі варіанти вирішення. Доцільно використати при цьому техніку "мозкової атаки", коли всі сторони висловлюють свої пропозиції, які спільно обговорюються. Після цього обирається найкращий варіант рішення.

6. Обговорення не повинно закінчитися "нічим". Навіть якщо спільне рішення не знайдено, все одно підведіть підсумок.

7. Контролюйте виконання спільно прийнятого рішення.

8. Критикуйте доброзичливо. Існують різні види критики, у залежності від мети, яку вона переслідує (наприклад, критику можуть застосовувати: щоб скривдити, зачепити людину; з метою збереження чи підвищення свого статусу чи престижу; з метою перестрашування; щоб одержати емоційний заряд і т. ін.).

9. Дотримуйтеся етичних норм спілкування в конфліктній ситуації. Існують певні правила етикету, яких варто дотримуватися [7, 8]:

- висловлюючи свою думку, не підвищуйте голос: спокій і твердість в інтонації діють більш ефективно;
- не перебивайте співрозмовника, дайте йому висловити свою точку зору;
- не критикуйте людей, які відсутні при бесіді;
- не кажіть про речі, про які ви не маєте достатньої уяви і т. ін.

10. Володійте своїми емоціями. Іноді, коли людина відчуває сильне роздратування чи ворожість, їй краще на деякий час відмовитися від взаємовідносин. Існує декілька ефективних методів звільнення від гніву чи роздратування. Часто у випадках, коли ви не повинні виказувати свого роздратування, тому що це зашкодить вашому становищу або ускладнить взаємовідносини, рекомендують використовувати *метод візуалізації* (наприклад, ви подумки виказуєте людині все, що ви про неї думаєте, або уявляєте цю людину дуже малою на зріст і т. ін.).

Висновки

Конфлікт є звичним явищем суспільного життя. Ми не повинні заспокоювати себе за допомогою міфу про загальну гармонію інтересів. Історичний досвід свідчить, що безконфліктна модель організації є ілюзією, а з іншого боку, згода й співробітництво є основою її успішного розвитку. Досягнення реального позитивного результату в діяльності організації здійснюється за допомогою

організаційно-управлінських, морально-етичних і соціально-психологічних методів.

Новизна одержаних результатів полягає в удосконаленні системи підготовки керівних кадрів для приватних охоронних підприємств, та як одержані результати були застосовані у професійно-психологічній підготовці керівного складу приватних охоронних підприємств та працівників служб безпеки підприємств, сформульовані в роботі висновки та пропозиції можуть використовуватись у професійному навчанні за програмами курсової чи індивідуальної підготовки, підвищення кваліфікації за професією "Управління фінансово-економічною безпекою».

Список використаної літератури:

1. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. – К.: МАУП, 2000, – с. 11.
2. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология: Учеб. пособие для вузов. / А.М. Бандурка, В.А. Друзь. – Харьков: Фортуна-Прес, 1997. – 335 с.
3. Берлач А.І., В.В. Кондрюкова Конфліктологія: Навч. посіб. для дист. навч. / А.І. Берлач, В.В. Кондрюкова. – К.: Університет "Україна", 2006. – 203 с.
4. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посіб. /За заг. Ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
5. Ємельянов С.М. Практикум по конфліктології / С.М. Ємельянов. – 2-е изд., перераб. – СПб.: Питер, 2001. – С. 77.
6. Скотт Д.Г. Конфликты. Пути их преодоления /Д.Г. Скотт. – К.: Внешторгиздат, 1991. – 191с.
7. Фишер Р., Браун С. Путь к единению, или От переговоров – к тесному взаимодействию: Пер. с англ. / Р. Фишер, С. Браун. – М.: Наука, 1992. – С. 67-78.
8. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1990. – 158 с.
9. Казміренко В.О. Психологічна безпека працівників в умовах конфліктних переговорів / Збірник матеріалів 1 Всеукраїнської науково - практичної конференції «Психологічні засади забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів» (в авторській редакції) - м. Кривий Ріг, 2018 р. - С. 48 - 51.
10. Александров Д.О., Андросюк В. Г. : за заг. Ред. Кондратьева Я.Ю. / Конфліктологія: навч. - метод. посібник - К.: НАВСУ, 203 р. - С. 144

References:

1. Lozhkyn G.V., Povjakel' N.Y. Praktycheskaja psyhologyja konflykta: Ucheb. posobyje / G.V. Lozhkyn, N.Y. Povjakel'. – K.: MAUP, 2000, – s. 11.
2. Bandurka A.M., Druz' V.A. Konflyktologija: Ucheb. posobyje dlja vuzov. / A.M. Bandurka, V.A. Druz'. – Har'kov: Fortuna-Pres, 1997. – 335 s.
3. Berlach A.I., V.V. Kondrjukova Konfliktologija: Navch. posib. dlja dyst. navch. / A.I. Berlach, V.V. Kondrjukova. – K.: Universtyet "Ukrai'na", 2006. – 203 s.
4. Jemel'janenko L.M., Petjuh V.M., Torgova L.V., Grynenko A.M. Konfliktologija: Navch. posib. /Za zag. Red. V.M. Petjuha, L.V. Torgovoi'. – K.: KNEU, 2003. – 315 s.
5. Jemel'janov S.M. Praktykum po konfliktologii' / S.M. Jemel'janov. – 2-e yzd., pererab. – SPb.: Pyter, 2001. – S. 77.

6. Skott D.G. Konflykty. Puty yh preodolenyja /D.G. Skott. – K.: Vneshtorgyzdat, 1991. – 191s.
7. Fysher R., Braun S. Put' k edynenyju, yly Ot peregovorov – k tesnomu vzaymodejstvuju: Per. s ang. / R. Fysher, S. Braun. – M.: Nauka, 1992. – S. 67-78.
8. Fysher R., Jury U. Put' k soglasyju yly peregovory bez porazhenyja / R. Fysher, U. Jury. – M.: Nauka, 1990. – 158 s.
9. Kazmirenko V.O. Psihologichna bezpeka pracivnykiv v umovah konfliktnih peregovoriv / Zbirnyk materialiv 1 Vseukrai'ns'koi' naukovo - praktychnoi' konferencii' «Psihologichni zasady zabezpechennja sluzhbovoi' dijal'nosti pracivnykiv pravoohoronnyh organiv» (v avtors'kij redakcii') - m. Kryvyj Rig, 2018 r. - S. 48 - 51.
10. Aleksandrov D.O., Androsjuk V. G. : za zag. Red. Kondrat'eva Ja.Ju. / Konfliktologija: navch. - metod. posibnyk - K.: NAVSU, 203 r. - S. 144

Витомский Ю.Л., Паращенко Л.И., Наконечная Н.В.

Организационные конфликты и особенности их разрешения

В статье рассмотрены суть и основные причины организационных конфликтов, а также определены особенности их разрешения. Одной из главных причин социальной напряженности, которая существует в нашем обществе, это неумение конструктивно искать решение конфликтов, в том числе и организационных. Конфликт - это важная сторона взаимодействия людей в обществе, он существует столько, сколько существует сам человек. Это форма отношений между субъектами социальных действий, мотивация которых обусловлена противоположными ценностями, интересами и потребностями. И хотя часто конфликт воспринимается как нарушение взаимодействия, потеря психологического равновесия, эмоциональный дисбаланс, он может быть полезным для конфликтующих сторон. Главное - это понимание его сути, своевременная диагностика и эффективное управление его протеканием.

Проблема профилактики и предупреждения конфликтов очень актуальная и имеет большое практическое значение в связи с тем, что дает возможность сохранить психологические, моральные и материальные ресурсы, которые растрачиваются на их урегулирования и решение. В статье рассмотрено понятие и роль социально - психологической среды, в которой разворачивается конфликт, виды среды, как в зависимости от уровня социальной системы, так и по природе составляющих компонентов. В изложенном материале представлена классификация конфликтов по направленности и распределению полномочий, по критериям результативности, по степеням и выразительности, а также в зависимости от существующих потребностей, определен объективный и субъективный характер причин организационных конфликтов, а также анализ условий для эффективного осуществления процесса управления конфликтами и основных правил их разрешения. Новизна полученных результатов состоит в усовершенствовании системы подготовки руководящих кадров для частных охранных предприятий, сформулированные в работе выводы и предложения могут быть использованы в профессиональном обучении по программе курсовой или индивидуальной подготовки повышения квалификации по специальности «Управление финансово - экономической безопасностью».

Ключевые слова: *организационный конфликт, психологическая среда конфликта, причины организационных конфликтов, управление конфликтом, решение конфликта, профилактика предотвращения конфликтов.*

U. Vitomskiyi, L. Paraschchenko, N. Nakonechna

Organizational conflicts and peculiarities of their solutions

The article deals with the nature and main causes of organizational conflicts and also there were determined the peculiarities of their solutions. One of the main causes of social tension that exists in our society is the inability to constructively resolve conflicts, including organizational ones. Conflict is an important aspect of human interaction in the society; it exists as long as the human being. It is a form of relationship between the subjects of social action whose motivation is driven by opposing values, interests and needs. Although conflict is more commonly considered as a breach of relationships, loss of psychological balance, emotional imbalance, it can be beneficial for the conflicting parties. The main thing is to understand its essence, timely diagnosis and effective management of its course.

The problem of conflict prevention is very urgent and of great practical importance, since it enables us to preserve the psychological, moral and material resources that are spent to resolve them. The article deals with the concepts and the role of the social and psychological environment in which the conflict unfolds, the types of environment considering the levels of the social system as well as the nature of the constituent components. The presented material provides a classification of conflicts by their direction and division of powers, by the criterion of effectiveness, by the degree of expressiveness and according to the needs; the causes of organizational conflicts by objective and subjective nature; the analysis of the conditions for effective implementation of the conflict management process and the basic rules. The novelty of the obtained results is the improved training systems management for private security companies, the conclusions and suggestions formulated in the work can be used in vocational training courses or individual advanced training programmers in the field "Financial and Economic Security".

Key words: *organizational conflict, psychological conflict environment, causes of organizational conflicts, conflict management, conflict resolution, prevention of conflict prevention*