

них с удовлетворением потребности, и избегать такого, которое ассоциируется с недостаточным удовлетворением.

Следовательно, можно сделать вывод, что мотивация труда, несмотря на различие подходов, является одним из основополагающих методов управления персоналом, побуждающим работников к достижению целей, стоящих перед ними и организацией. Развитие рыночных отношений в нашей стране заставляет руководителей изменять существующие методы и формы хозяйствования во всех сферах современного менеджмента, и в первую очередь при управлении мотивацией труда персонала. Эти изменения необходимо базировать на существующих потребностях работников, которые, несмотря на сложное экономическое положение, не ограничиваются только материальной составляющей, а представлены во всем многообразии. Поэтому руководители, желающие добиться эффективной работы своих сотрудников, применяют не только методы экономического стимулирования и административного воздействия, но и уделяют большое внимание социально-психологическим методам.

## **МЕДІАТОРСТВО ЯК НОВОВВЕДЕННЯ В ТЕХНОЛОГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЯХ**

*Клімашевська Н. П., студент*

*Науковий керівник: Босак О. В., к.е.н., доцент*

*Львівський навчально-науковий інститут*

*Державного вищого навчального закладу «Університет банківської справи»*

В останній час постає проблема побудови конструктивних безконфліктних відносин в організаціях, з метою покращення та збільшення продуктивності праці. Один з найбільш ефективних шляхів вирішення подібних конфліктів – це медіація [1]. Медіація має низку переваг, найголовнішою з яких є те, що вирішення конфлікту досягається шляхом ухвалення сторонами рішення на добровільній і рівноправній основі, що однаково влаштовує зацікавлені сторони.

Медіація характеризується відхиленням від усталених норм та правил задля комфорту учасників процесу, проте її структура, фази, основні прийоми й техніки залишаються незмінними. Надзвичайно важливим є те, що медіатор завжди залишається нейтральним і уникає ситуацій, за яких його дії можуть розцінювати як прихильне ставлення до однієї зі сторін. Основні характерні риси та переваги медіації представлені у таблиці 1 [2, с. 34].

Володіючи владою стосовно підлеглих, керівник може реалізувати кожний із типів медіаторства (третейський суддя, арбітр, посередник, помічник, спостерігач).

Існує два підходи до розуміння ролі керівника в урегулюванні конфлікту. Перший полягає в тому, що керівникові доцільно орієнтуватися в конфлікті на роль посередника, а не арбітра.

Таблиця 1 - Характерні риси та переваги медіації

<b>Вартість</b>
Вартість медіації значно нижче витрат, пов'язаних із іншими методами вирішення конфліктів
<b>Швидкість</b>
Процес може розпочатися одразу після того, як сторони досягли домовленості про медіацію
<b>Якість</b>
Медіаторів можна обирати відповідно до їх навичок та експертної спеціалізації
<b>Контроль</b>
Сторони є «власниками» спору і самостійно і випрацьовують прийнятий варіант його врегулювання
<b>Гнучкість</b>
Сторони можуть самостійно вирішувати, до якого типу медіації їм вдатися і яку процедуру обрати, включаючи час та місце проведення медіації
<b>Конфіденційність</b>
Сторони можуть надавати лише ту інформацію, яку вважають за потрібне
<b>Обмежений ризик</b>
Сторони не зобов'язані будь-що врегулювати суперечку і мають право вдатися до іншої форми розв'язання конфліктів
<b>Добровільність</b>
Сторони не зобов'язані вдаватися до медіації, за винятком випадків, коли цього вимагає суд
<b>Перспектива</b>
Сторони можуть отримати більш об'єктивне, незаангажоване бачення своїх позицій

Другий підхід полягає в тому, що керівникові необхідно вміти застосовувати всі типи медіаторства. Основними для керівника є ролі арбітра й посередника, а додатковими – ролі третейського судді, помічника та спостерігача. Роль арбітра є оптимальною в ситуаціях, коли: керівник має справу з конфліктом, що швидко загострюється; одна зі сторін явно не права; конфлікт протікає в екстремальних умовах. Керівникові доцільно використовувати роль арбітра в урегулюванні конфліктів по вертикалі, особливо якщо опонентів розділяють декілька сходинок ієрархічної піраміди. Керівник може виступати в ролі посередника під час урегулювання конфліктів у ситуаціях: відповідності посадових положень учасників конфлікту; тривалих, складних стосунків сторін; наявності в опонентів гарних навичок спілкування й поведінки; відсутності чітких критеріїв розв'язання проблеми.

Післяконфліктний період характеризується переживаннями учасників, осмисленням ними своєї поведінки. Відбувається корекція самооцінок, домагань, ставлення до партнера. Керівникові з метою зняття післяконфліктної напруги доцільно допомогти опонентам здійснити самокритичний аналіз того, що мало місце, щоб не допустити виникнення негативних моментів у стосунках, упередженості. Негативна установка, що сформувалася, може зберігатися певний час, і людина буде мимоволі відчувати антипатію до свого колишнього опонента, мимоволі висловлювати про нього негативні думки і навіть діяти на шкоду йому [3].

**Література.**

1. Мороз М. Соціально – педагогічна складова процесу медіації в конфліктних ситуаціях у підлітковому середовищі / М. Мороз // Збірник наукових робіт викладачів і студентів «Актуальні проблеми соціальної сфери». – Житомир, 2015 – 56 с.
2. Ерік М. Рунессон, Марі Лоран Гі Медіація конфліктів і спорів у галузі корпоративного управління / Ерік М. Рунессон, Марі Лоран Гі // Всесвітній форум з питань корпоративного управління. – 2007. – 34 с.
3. Управління змінами в організації. Керівник як посередник в розв'язанні конфліктів [Електронний ресурс]- Режим доступу : <http://ukraine-diplom.com/>

**НЕОБХІДНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ КОНТРОЛІНГУ  
В СУЧАСНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ**

*Коробова Н. І., студент*

*Науковий керівник: Догадайло Я. В., к.е.н., доцент*

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Поява контролінгу на підприємстві стала новим явищем в управлінні, яке пов'язане з реалізацією особливої функції в менеджменті, що забезпечує прийняття ефективних управлінських рішень на різних рівнях управління.

Контролінг – це один з найновіших напрямів інформаційно-економічного розвитку підприємства. В сучасних умовах господарювання інтерес до нього проявляється усе в більшій мірі. Питанням теорії і практики контролінгу присвячені дослідження зарубіжних, вітчизняних учених і фахівців, а саме: О.М. Ананькиної, І. Вебера, О.П. Градова, С.М. Петренка, А. Дайле, О.А. Дедова, С.В. Данилочкіна, Н.Г. Данилочкіної, Р. Ентоні, Р. Каплана, Г.О. Швиданенко, В.В. Лаврененко, О.Г. Дерев'янка, Л.М. Приходько, Д. Хана, Р. Манна, Н.В. Поліщука, Э. Майера, М.С. Пушкаря, Р. Хілтона, П. Хорвата, Ч. Хорнгрена, Х.Й. Фольмута, О.А. Зоріної, А.Г. Загороднього, Н.П. Шульги, О.М. Карминського, О.О. Терещенка, О.В. Портної, В.В. Червякової та ін.

Провідна фахова література з питань контролінгу походить переважно з англо- та німецькомовних джерел. Так, представники німецької економічної школи (І. Вебер, Д. Хан, П. Хорват, Х.Й. Фольмут та ін.) під поняттям "контролінг" здебільшого розуміють систему інформаційного забезпечення, планування та контролю. Найавторитетнішими представниками американської школи контролінгу вважаються Р. Ентоні, Р. Хілтон, Р. Каплан, Ч. Хорнгрен. На відміну від німецьких колег у своїх працях вони оперують здебільшого поняттями "управлінський облік" та "управлінський контроль" [1].

Кожен з фахівців визначає поняття контролінг зі своєї точки зору. Манн Р., Майер Е.М. [3] визначають контролінг як систему управління процесом досягнення кінцевих цілей і діяльності підприємства, тобто в економічному відношенні, умовно кажучи, це система управління прибутком підприємства. Хан Д. [6] дає наступне визначення - контролінг є системою інтегрованого інформаційного забезпечення, планування і контролю діяльності підприємства.