

3) Skrill – це англійська платіжна система, яка була створена Бізнес-центром у Лондоні Gatcombe Park Ventures для здійснення міжнародних платежів і переказів [7].

Аналізуючи тенденції розвитку інформаційних технологій та світу загалом, можна зробити висновок, що в недалекому майбутньому можлива абсолютна відмова від паперових грошей, орієнтуючись на оплату за допомогою електронних платежів.

Сплачувати покупки за допомогою електронної валюти набагато зручніше. Не потрібно носити з собою гаманці, достатньо мати банківську картку або віртуальний гаманець в одній із платіжних систем.

У глобальній мережі Internet ведуть свою діяльність декілька тисяч ресурсів, за допомогою яких можна здійснювати миттєві транзакції в будь-яку точку світу. Достойне майбутнє електронних платіжних систем можуть забезпечити конкретні поставлені цілі і задачі, які будуть реалізовуватися кожного року.

### Список використаних джерел

1. Глобальний постачальник послуг безпечного обміну фінансовими повідомленнями. URL: [https://www.swift.com/about-us/history#milestone\\_0](https://www.swift.com/about-us/history#milestone_0)
2. МТБ Банк. URL: <https://www.mtb.ua/money-transfer/item/swift>
3. WebMoney Transfer. URL: <http://www.webmoney.ru/eng/>
4. Офіційний сайт НПС «ПРОСТІР». URL: <http://prostir.gov.ua/prostir/>
5. Міжнародна система S.W.I.F.T. URL: <https://bank.com.ua/swift>
6. PayPal. URL: <https://www.paypal.com/ru/webapps/mpp/pay-online>
7. Skrill. URL: <https://www.skrill.com/ru/>



*Маишталяр Ірина Олександрівна*

*(наук. керівник – д-р іст. наук, доцент Ковальська Л. А.)*

*Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця*

## КОНФЛІКТИ В ОРГАНІЗАЦІЇ ЯК БЕЗПОСЕРЕДНІЙ ВИЯВ СПІЛКУВАННЯ: СПОСОБИ КОНСТРУКТИВНОГО ЇХ ВИРІШЕННЯ

У будь-якій сфері діяльності іноді виникають непорозуміння, розбіжності у поглядах, інтересах чи прагненнях, які суперечать позиції співрозмовника. Це явище називають конфлікт – взаємне зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, мотивів поведінки, життєвих переконань. Він може виникати не тільки у групі людей, а й у свідомості однієї конкретної людини. Найчастіше конфліктні ситуації виникають під час суспільної діяльності в певному колективі. Наприклад, у повсякденному студентському житті у процесі реалізації проєкту або будь-якої роботи в групах. Конфліктні ситуації виникають як в горизонтальній площині, так і у вертикальній, наприклад у вигляді конфлікту керівник-підлеглий / підлеглий.

Побутує думка, що найкращий спосіб вирішення конфлікту – це його уникнути. Як казав Жак Фреско: «Як вирішити конфлікт або як уникнути конфлікту з іншими людьми, це типова проблема кожного». Він також запевняв, що якщо ви прагнете знаходити спільну мову з людьми, тільки коли вони самі запитають вашу думку, то можете її висловити. Але якщо вони не питають – не втручайтесь. Найкращий спосіб вирішення проблем – не нав'язувати свою точку зору, навіть якщо вона краща за погляди іншої людини. Коли ви маєте справу з людиною, не важливо, які у неї погляди, можете сказати свою думку тільки

якщо вона запитує: «Що ти думаєш про мої переконання?». В будь-якій іншій ситуації, розмовник не прийме зауваження, оскільки буде розцінювати це як приниження, неповагу, і буде чинити наперекір. «Один зі способів знаходити спільну мову з людьми – дозволити їм бути тими, ким вони є», – казав Ж. Фреско. Важливе значення має спосіб висловлення своєї думки чи критики. Треба завжди пам'ятати, що кожен виріс у власному середовищі, його оточували різні люди, він має різні цінності та інтереси, свій характер і багато іншого. Якщо з самого початку не загострювати ситуацію до конфлікту цінностей, поглядів, не буде проблем у вирішенні наслідків.

Ділове середовище складне і непередбачуване. Ми не можемо наперед оцінювати реакцію і знати, як відреагує людина на висловлену необдуману фразу чи інформацію. Кожна інша думка, переконання, погляду вказують на конфлікт, розбіжності, різне бачення ситуації. Це явище дуже позитивне у процесі взаємодії, оскільки дає змогу оцінити ситуацію, побачити її позитивні і негативні сторони. Конфлікт у конструктивному вираженні породжує розвиток.

У співпраці варто враховувати етапи розвитку конфлікту:

1) етап створення конфліктної ситуації, зародження протиріччя, яке ще не усвідомлене учасниками цього конфлікту. Також можливий варіант, що конфлікт має навмисний характер, тобто ініціатива проявляється з боку однієї зі сторін, але у прихованій формі.

2) етап усвідомлення що конфлікту. Обидві сторони конфлікту вже розуміють, що ситуація загострюється і набуває емоційного забарвлення. На цьому етапі ми проводимо оцінку ситуації загалом: визначаємо причину конфлікту, хто є учасниками конфлікту, розглядаються можливі варіанти вирішення проблеми та найкращий з них. Є два варіанти вирішення: попередження подальшого загострення суперечки, знаходження компромісу і уникнення конфлікту; розвиток конфлікту задля перемоги;

3) кульмінація конфлікту, або його найвища точка. Це відкрите зіткнення сторін, які діють відповідно до своїх поглядів та намірів. Часто роблять спроби випередити і зупинити, або блокувати дії суперника. Якщо конфліктуючі сторони погодяться на компроміс, то ситуація перетвориться на переговори, безпосередньо або за участі третьої сторони;

4) вирішення та завершення конфлікту. Учасники оцінюють результат своїх дій, роблять свої висновки, визначають співпадіння результатів з бажаною, очікуваною метою [1].

Існують різні методики та способи вирішення конфлікту. Варта уваги методика психолога Кеннета Томаса. Автор запевняв, що кожна людина в одній ситуації може відреагувати по-різному та водночас є декілька стратегій поведінки у конфліктній ситуації. Зокрема, К. Томас виділяє п'ять стратегій.

Таблиця 1. – П'ять стратегій поведінки у конфліктній ситуації за К. Томасом [2]

Вид стратегії	Опис та умови реалізації
<b>Конкуренція</b>	– суперництво, відкрита боротьба, відстоювання своїх інтересів, навіть і за рахунок інтересів іншого; <ul style="list-style-type: none"> <li>• результат важливий для вас;</li> <li>• потрібно швидко вирішити;</li> <li>• немає іншого вибору і нічого втрачати;</li> <li>• у вас є влада;</li> <li>• ваше рішення правильне;</li> <li>• не цінуєте відносини з суперником</li> </ul>

<b>Вид стратегії</b>	<b>Опис та умови реалізації</b>
<b><i>Пристосування</i></b>	– зміна своєї позиції / поведінки, відмова від своїх інтересів на користь інтересів іншого. <ul style="list-style-type: none"> <li>• результат справи не важливий для вас;</li> <li>• у вас мало влади;</li> <li>• необхідно пом'якшити ситуацію;</li> <li>• ви розумієте, що не маєте рацію;</li> <li>• важливіше зберегти гарні стосунки</li> </ul>
<b><i>Уникнення</i></b>	– свідомо «втеча» від конфлікту, намагання вийти з ситуації, не вирішуючи її. <ul style="list-style-type: none"> <li>• проблема не варта вкладених сил;</li> <li>• потрібно виграти час;</li> <li>• у вас недостатньо сил;</li> <li>• відчуваєте, що суперник правий;</li> <li>• ви не будете спілкуватися з людиною;</li> <li>• потрібно знизити загальну напругу</li> </ul>
<b><i>Компроміс</i></b>	– урегулювання протиріч шляхом взаємних поступок обох сторін. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ви готові йти на поступки;</li> <li>• немає часу шукати краще рішення;</li> <li>• ваші цілі помірно важливі;</li> <li>• потрібно зберегти хороші відносини;</li> <li>• отримати хоч щось;</li> <li>• запасний варіант</li> </ul>
<b><i>Співробітництво</i></b>	– пошук рішення для задоволення інтересів обох сторін. <ul style="list-style-type: none"> <li>• рішення важливо для обох сторін;</li> <li>• обидві сторони можуть вислухати один одного;</li> <li>• ви враховуєте інтереси іншої сторони;</li> <li>• у вас є час;</li> <li>• рівна влада;</li> <li>• бажання зміцнити відносини</li> </ul>

Для сучасного ділового середовища конфлікти та конфліктні ситуації є проявом комунікації, вони розширюють межі спілкування, визначають напрями розвитку і співпраці, тому важливо розуміти етапність розвитку конфлікту і вміти використовувати різні стратегії та способи конструктивного їх вирішення. Отже, підсумовуючи, можна стверджувати, що конфлікт – це складна життєва ситуація сучасного інформаційного середовища, яка має власні особливості та способи подолання.

#### **Список використаних джерел**

1. Куценко Л., Ржевський Г. Корисні поради щодо вирішення конфліктів в умовах перебування на карантині. Київ, 2020. URL: <https://nubip.edu.ua/node/76249> (дата звернення: 23.03.2021).

2. Томас К., Килманн Р. Методика Томаса–Килманна на виявлення ведучого поведінки в конфліктній ситуації. URL: <https://nekrasovspb.ru/doc/18tomas-kilmen.pdf> (дата звернення: 23.03.2021).

