УДК 331.109

Лук'янчук А. Ю., студентка 5 курсу ФЕМ, гр. УП-16
Науковий керівник: доц., к.е.н. Обіход С. В.
Житомирський державний технологічний університет

ТЕХНОЛОГІЇ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА

Сучасна Україна характеризується політичною та соціальною нестабільністю, яка породжує конфліктні ситуації на всіх рівнях соціальної структури. На підприємствах також дуже часто виникають різного роду конфлікти, і тому дуже важливо визначити причини і вид цього конфлікту, щоб у подальшому знайти дієві методи управління ними.

Тому управління конфліктами є актуальним процесом на рівні господарюючих суб'єктів. Конфлікт — це стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок і т. п.) [В. М. Петюх, А. М. Гриненко]. Ознаками конфлікту є: - наявність ситуації, що сприймається учасниками як конфліктна; - неподільність об'єкта конфлікту, тобто об'єкт конфлікту не може бути поділено між учасниками конфліктної взаємодії; - бажання учасників продовжити конфліктну взаємодію для досягнення своїх цілей, а не вихід із наявної ситуації. Сучасна роль менеджменту розглядає конфлікт як об'єктивне і, навіть, бажане явище. Позитивна роль конфлікту полягає у його діагностуючій сутності – він допомагає виявити "вузькі місця", "проблемні зони", "наболілі питання", оцінити процеси організації й ефективності праці тощо. Традиційне виокремлення видів конфлікту Н. Смелсера ґрунтується на суперечності конфліктуючих сторін (рис. 1).

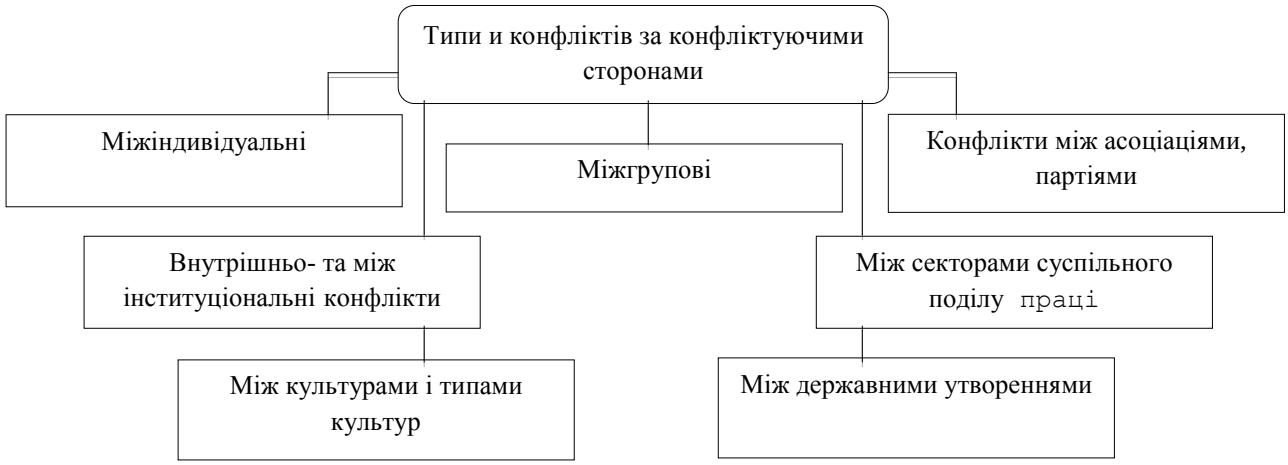

Рис. 1. Класифікація конфліктів за конфліктуючими сторонами

Учені, конфліктологи-практики вирізняють два основних критерії оцінки типу конфлікту, що проявився [М. Вебер, Р. Дарендорф, Л. Козер]:

– конфлікт є деструктивним (руйнуючим), якщо стосунки між людьми не поліпшилися. Конструктивний конфлікт сприяє поглибленню взаєморозуміння;

– конфлікт є деструктивним, коли проблема, що його викликала, залишилася нерозв'язаною. За конструктивного підходу до проблеми знаходять її розв'язання.

Повнокровне "життя конфлікту" починається з інциденту. Інцидент являє собою перше зіткнення протиборних сторін, це спроба за допомогою сили вирішити проблемну ситуацію на свою користь. Після інциденту конфлікт може перейти в інші фази його життєвого циклу, такі як фаза вальвації, ескалація і кульмінація. Важливе значення у виникненні конфлікту є його причини. Причини конфлікту — це явища, події, факти, ситуації, що передують конфліктові та викликають його за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії. Причини конфліктів розкривають джерела їх виникнення й визначають динаміку перебігу. Виникнення та розвиток конфліктів обумовлено дією чотирьох груп факторів: об'єктивних, організаційно-управлінських, соціально-психологічних і особистісних. Перші дві групи факторів носять об'єктивний характер, третя й четверта — суб'єктивний.

Універсальних методів виходу із конфліктних ситуацій, їх попередження та вирішення не існує. Наявність великої кількості причин конфліктів збільшує ймовірність їх виникнення. Тому конфліктами потрібно управляти. Управління конфліктом — це цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку чи руйнування тієї соціальної системи, до якої має

стосунок даний конфлікт. Управління конфліктами як складний процес включає конкретні види діяльності: - профілактика й запобігання виникненню конфлікту; - діагностика та регулювання конфлікту на основі коригування поведінки його учасників; - прогнозування розвитку конфліктів і оцінка їхньої функціональної спрямованості; - розв'язання конфлікту. За ефективного управління конфліктами їхні наслідки можуть відігравати позитивну роль, бути функціональними, дієвими в інтересах певної справи й суспільства.

Проблема конфліктів, в тому числі трудових спорів в соціально-трудових відносинах в Україні регулюється статтями 221 – 241 глави XV КЗпП України. В статті 221 вказано, що трудові спори розглядаються: - комісіями по трудових спорах; - районними, районними у місті, міськими чи міськрайонними судами. Такий порядок розгляду трудових спорів, що виникають між працівником і власником або уповноваженим ним органом, застосовується незалежно від форми трудового договору. Статті 221 – 231 КЗпП України в цілому регламентують порядок розгляду трудових спорів деяких категорій працівників, організація комісій по трудових спорах, компетенція комісії по трудових спорах, строки звернення до комісії по трудових спорах та порядок прийняття заяв працівника, порядок і строки розгляду трудового спору в комісії, порядок прийняття рішень комісією по трудових спорах, оскарження рішення комісії, строк та порядок виконання рішення комісії, розгляд трудових спорів у районних, районних у місті, міських чи міськрайонних судах.

Профілактика конфліктів — це вид управлінської діяльності, що полягає у своєчасному розпізнаванні, усуненні чи ослабленні конфліктогенних факторів і обмеженні таким чином можливості їх виникнення чи деструктивного розв'язання в майбутньому. У літературі з конфліктології вирізняють первинну і вторинну профілактику конфліктів [Н. Пов'якель, А. Тимохіна] (рис.2).

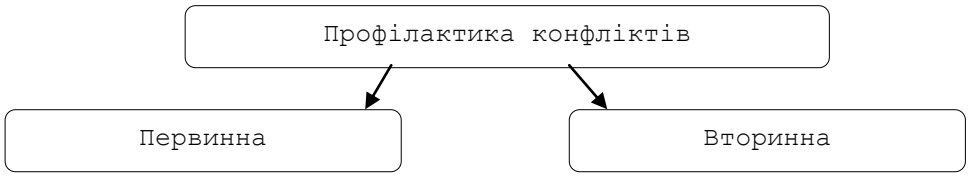

Рис. 2. Профілактика конфліктів

Первинна психопрофілактика конфліктів полягає насамперед у психологічній освіті. Вторинна психопрофілактика передбачає безпосередню роботу в групах ризику, напруги, протистояння, в групах із високим потенціалом конфліктогенності та ескалації конфліктів. Важливим засобом попередження конфліктів є насамперед врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, які нерідко страждають на різні комплекси; особистостей, невдоволених своїм статусом у суспільстві, в сім'ї, організації, що потребують постійного задоволення болючого самолюбства й зняття внутрішньої напруги. Для профілактики конфліктів на підприємстві професіонали радять: - визначити об'єктивні причини виникнення конфліктів; - утвердити ефективне управління поведінкою співробітників і навчити їх поводитися відповідно до прийнятих в організації норм.

Тож, конфлікт – невід'ємна частина розвитку будь–якого трудового колективу, оскільки в процесі праці поєднуються різні люди з різними цінностями, потребами і судженнями. В улагоджуванні конфліктів, управлінні поведінкою персоналу в конфліктних ситуаціях роль керівника вважається винятковою та вирішальною. Керівник будь-якого рангу й рівня є особою, яка з погляду свого службового становища зацікавлена як у: 1) підтриманні конфліктів функціонально-позитивної спрямованості, що має піти на користь загальній справі, 2) в запобіганні і найшвидшому подоланні деструктивних конфліктів, що завдають шкоди спільній роботі. Керівник має вчасно виявити конфлікт, віднайти його причину і знайти дієві інструменти його вирішення.