

Лук'янчук Анна Юрївна
Житомирський державний
технологічний університет
Науковий керівник:
к.е.н., доц. Обіход С.В.

РОЛЬ КЕРІВНИКА У ТЕХНОЛОГІЇ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА

Сучасне буття характеризується політичною та соціальною нестабільністю, яка породжує конфліктні ситуації на всіх рівнях соціальної структури. Теорія менеджменту розглядає конфлікт як джерело розвитку. Оскільки конфлікт є невід'ємною частиною соціально-трудового життя підприємства, то управління конфліктами наразі розглядається як запорука створенню сприятливого соціально-психологічного клімату в трудовому колективі та концентрації на головній меті існування господарюючих суб'єктів – отриманні прибутку.

За визначенням В.М. Петюха, А.М. Гриненко, 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 та ін.). Ознаками конфлікту є наявність ситуації, що сприймається учасниками як конфліктна; неподільність об'єкта конфлікту; бажання учасників продовжити конфліктну взаємодію для досягнення своїх цілей, а не вихід із наявної ситуації. Позитивна роль конфлікту полягає у його діагностичній сутності: конфлікт допомагає виявити „вузькі місця”, „проблемні зони”, „наболілі питання”, оцінити процеси організації праці тощо [2]. Традиційне виокремлення видів конфлікту у відповідності до поглядів Н. Смелсера ґрунтується на суперечності конфліктуючих сторін.

Учені М. Вебер, Р. Дарендорф, Л. Козер вирізняють такі два основні критерії оцінки типу конфлікту, що проявився – конфлікт є деструктивним (або руйнуючим), якщо, по-перше, стосунки між людьми не поліпшилися (конструктивний конфлікт сприяє поглибленню взаєморозуміння); по-друге, проблема, що його викликала, залишилася нерозв'язаною (за конструктивного підходу до проблеми знаходять способи її розв'язання).

Повнокровне „життя конфлікту” починається з інциденту. Інцидент – зіткнення протиборних сторін, 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 має його причини. Причини конфлікту – це явища, події, факти, ситуації, що передують конфліктів та викликають його за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії. Причини конфліктів розкривають джерела їх виникнення й визначають динаміку його 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.

Наявність великої кількості причин конфліктів збільшує ймовірність їх виникнення, проте універсальних методів виходу із конфліктних ситуацій, їх попередження та вирішення не існує. Беззаперечним є тільки те, що конфліктами необхідно 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 [4].

Особливого значення має профілактика конфліктів як 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 [3]. Проблема конфліктів, в тому числі трудових спорів в соціально-трудових відносинах в Україні регулюється ст. 221–241 глави XV КЗпП України. В ст. 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 [1]. Ст. 221–231 КЗпП України в цілому регламентують порядок розгляду трудових спорів деяких категорій працівників, організація комісії 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 [1]. 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.

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 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 у організації норм [6].

Отже, за ефективного управління конфліктами їхні наслідки можуть відігравати позитивну роль, бути функціональними, дієвими в інтересах певної справи й суспільства. Для успішного розв'язання конфлікту на думку

О. Картунова та О. Маруховської, потрібна наявність таких умов, як достатня зрілість конфлікту; розуміння суб'єктами конфлікту необхідності його розв'язання; готовність та спроможність сторін конфлікту до конструктивних дій; наявність для цього засобів, механізмів, ресурсів тощо.

На нашу думку, такі умови має створити саме менеджер. В улагоджуванні конфліктів, управлінні поведінкою персоналу в конфліктних ситуаціях роль керівника вважається винятковою та вирішальною. Керівник будь-якого рангу й рівня є особою, яка зацікавлена у приданні конфлікту функціонально-позитивної спрямованості, в запобіганні й найшвидшому подоланні деструктивних конфліктів, що завдають шкоди спільній роботі.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Кодекс законів про працю України // У 2 т. – К.: Ін Юре, 1997. – Т. 1. – С. 149–224.
2. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник / Заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
3. Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навч. закладів / За ред. М.М. Герасіної, М.І. Попова. – Харків: Право, 2002.
4. Мельничук Д.П. Управління персоналом: навч. посібн. для самостійного вивчення дисципліни / Д.П. Мельничук. – Житомир: ЖДТУ, 2006. – 328 с.
5. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник / М.І. Пірен. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.
6. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник / М.В. Цюрупа. – К.: Кондор. 2004. – 172 с.