

*Т. О. Сазонова, к.е.н., доцент,
І. А. Вигівська, здобувач вищої освіти,
Полтавська державна аграрна академія, м. Полтава*

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ТРУДОВИМИ КОНФЛІКТАМИ В ПІДПРИЄМСТВІ

Управління конфліктом припускає його обмеження і утримання нижче того рівня, на якому він стає загрозливим для організації, групи, міжособистісних відносин. Вміле управління може привести до його вирішення, тобто до усунення проблеми, що викликала конфлікт, і відновленню взаємовідносин сторін в тому обсязі, який необхідний для забезпечення нормальної діяльності підприємства.

На думку С. О. Баркова, головні стратегії управління конфліктами в підприємстві наступні [1]:

ігнорування конфлікту. Для управління конфліктом необхідно виявити його причину, те протиріччя, або систему протиріч, що призвели до його виникнення. Дані протиріччя і невідповідності (у цінностях, цілях, мотивах тощо) не завжди є явно вираженими, а наслідки помітні – у вигляді постійних конфліктів. Іноді дані протиріччя ще не «оформилися» у конфлікт, при цьому їх ігнорування може призвести не тільки до виникнення, але й розвитку конфлікту в подальшому;

усунення конфлікту. Дана стратегія припускає зміни в навколишньому середовищі конфлікту, які призводять до того, що сторони припиняють конфліктувати (переведення працівника до іншого підрозділу, заміна постачальника тощо);

вирішення конфлікту. Ця стратегія пов'язана зі змінами в поведінці і якостей учасників, за наявності яких вони не конфліктуватимуть. Передбачає застосування переговорів, але при цьому необхідно дотримуватися умови: в них мають приймати участь особи, які реально можуть приймати і реалізовувати певні рішення (відносно предмету конфлікту). В іншому разі, сторони переговорів можуть хіба що вирішити особистісні протиріччя (налагодити ворожі відносини, зняти напругу), але виробничі – залишаться не вирішені;

використання конфлікту в власних цілях – вибір суб'єктом конфлікту такого способу поведінки, який вигідний йому у даній

конфліктній ситуації. Наприклад, в підприємстві має місце між груповий конфлікт між підрозділами. Не зважаючи на спеціалізацію кожного підрозділу та чітко окреслені завдання, функції та цілі, все одно відбувається деяке їх дублювання та простежується певна неузгодженість. Структурні підрозділи, наприклад, в дивізіональній організаційній структурі, передбачають визначену самостійність поряд із обмеженням свободи дій, адже вони є частиною одного підприємства. Так, менеджер, використовуючи те, що у нього виникали тертя з колегами, обґрунтовує виділення свого відділу в самостійну бізнес-структуру. Начальство може з цим, в принципі, погодитися задля уникнення перманентного конфліктного стану в підприємстві [1];

ескаляція конфлікту – це управління наростанням конфлікту або дозвіл на його існування. Керуючий вибирає цю стратегію як найменшу «з двох бід». Крім цього, її можна застосовувати, коли необхідно сформулювати умови для внутрішньоорганізаційної конкуренції.

Серед методів позитивного психоемоційного впливу на працівника, керівника, групу можна виділити наступні:

саморегуляція – це управління власним психоемоційним станом, яке досягається впливом людини самої на себе за допомогою слів, уявних образів, управління м'язовим тонусом, диханням [2, с. 4].

До ефектів саморегуляції можна віднести:

ефект заспокоєння – усунення емоційної напруги;

ефект відновлення – послаблення проявів втоми;

ефект активізації – підвищення психофізіологічної реактивності.

До способів саморегуляції можна віднести:

сміх, посмішку, гумор;

згадування, думки про хороше, приємне;

різноманітні рухи, типу потягування, розминання м'язів;

розглядання приємних речей (фото, пейзажу тощо);

подумки звертання до вищих сил (Бога, Всесвіту тощо);

«купання» реальне або подумки в сонячному промінні;

дихання свіжим повітрям;

читання віршів;

вираження комусь похвали, компліментів просто так.

Якщо ці методи може застосовувати людина, незалежно від посади, рівня управлінської ієрархії, місця роботи, то наступні, які

ми пропонуємо розглядати в контексті використання стратегії психоемоційного перерозподілу, принаймні на початкових етапах, неможливі без залучення третьої особи (фахівця, або людини з відповідним досвідом). До таких методів ми пропонуємо віднести: психогігієнічний комплекс; релаксацію; аутогенне тренування.

Загалом, в площині психоемоційного впливу ми пропонуємо спрямувати дії керівництва на запобігання та подолання стресових станів у працівників, що не рідко виступають причиною або каталізатором конфліктних ситуацій.

Отже, стратегія управління трудовим конфліктом в підприємстві – це поміркований, цілеспрямований, структурований вплив на процес конфлікту з метою усунення дисбалансу виробничих відносин і спрямування діяльності персоналу у раціональному напрямку. Заходи, що реалізуються в межах обраної стратегії управління трудовим конфліктом у підприємстві спрямовані, в першу чергу, на конфліктну поведінку персоналу (сторін конфлікту) із метою усунення або зменшення протиріччя, деструктивної поведінки і заміну їх конструктивним діалогом.

Список використаних джерел:

1. Барков С. А. Организационное поведение : [Учеб. пособ.] [Електронний ресурс]. / С. А. Барков. – М. : Гриф УМО ВО, 2015. – Режим доступу : <https://stud.com.ua>
2. Замула С. Ю. Методики зняття напруги: узагальнення матеріалів науково-психологічної літератури / С. Ю. Замула, І. М. Рудницька. – Біла Церква, 2011. – 67 с.