

2. Грабовецький, Б. Є. Економічний аналіз : навчальний посібник / Вінниця: 2013. С. 50–70.

3. Костюк В. О. Техніко-економічний аналіз діяльності підприємств міського господарства: дручник / В. О. Костюк ; 2018. – С. 7.

Старова Т. С. – студентка

Науковий керівник – к. е. н., С. П. Білоус

Черкаський національний університет ім. Богдана Хмельницького

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТА ШЛЯХИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

Щоб підприємство досягло успіху, колектив має працювати дружно та злагоджено, адже це є одним із ключових елементів. Для цього необхідно створити сприятливі умови для комфортної праці для кожного. Це стосується не тільки фізичного комфорту, а й емоційного.

Важливим фактором, який створює стрес на робочому місці та психологічні травми, є міжособистісні конфлікти між працівниками, а саме коли проблеми не вдається вирішити на ранній стадії. З часом це призведе до того, що вони досить швидко перейдуть до офіційних процедур розгляду скарг із заявами про неприйнятну поведінку. Незважаючи на те, що ці положення дійсно існують для незадоволених співробітників, частіше трапляється так, що якби ці питання вирішувалися одразу і рішуче, то всім сторонам можна було б уникнути наслідки конфлікту.

Там, де це можливо, перевагою є раннє вирішення труднощів та конфліктів між персоналом, шляхом використання структурованого та систематизованого підходу до управління конфліктом. Перш за все, метою має бути те, щоб конфліктуючі сторони намагались вирішити проблеми самостійно.

Якщо проблема не вирішена, тоді може бути отримана підтримка від іншого колеги, представника з охорони праці, який може допомогти у вирішенні питань.

Відомий американський спеціаліст в області психології конфлікту Кеннет Томас виділяє п'ять підходів до вирішення конфлікту (Рис. 1):

«Суперництво. Головна мета – нав'язати свою точку зору, вигідне для себе рішення іншою стороною. Застосовується в тому випадку, якщо ваше рішення є конструктивним і несе в собі користь для колективу, організації. Або ж тоді, коли просто немає часу, щоб домовлятися.

Компроміс. Обидві сторони йдуть на поступки один одному, частково відмовляючись від своїх умов і претензій. Підходить для ситуації, коли опоненти знаходяться в рівних умовах, коли допустимо прийняття тимчасового рішення або є небезпека втратити все.

Пристосування. Відмова від своїх вимог у вимушеній або добровільній формі. Часто це відбувається через те, що одна зі сторін усвідомлює свою неправоту, хоче зберегти хороші відносини з опонентом або просто через несерйозність суперечки. Змусити прийняти таке рішення може усвідомлення неминучості поразки або втручання третьої сторони.

Відступ. Уникнення конфлікту, спроба вийти з нього при мінімальних втратах. Правда в результаті протистояння ніяк не вирішується. У кращому випадку – він просто згасне. У гіршому – претензії будуть накопичуватися в прихованому режимі і потім виплеснутися в ще більш сильний конфлікт.

Співробітництво. Найбільш ефективний метод вирішення конфліктної ситуації. Полягає в конструктивному розборі проблеми, відношення до іншої сторони не як до суперника, а як до колеги. Спільний пошук кращого рішення.

Згідно зі статистикою, приблизно 30% конфліктів між керівником і підлеглим закінчуються компромісом, 15% – пристосуванням (в основному з боку підлеглого) і лише 1-2% – співпрацею. У зв'язку з тим, що частіше правий саме керівник, ефективно працює стратегія суперництва. У тако-

му випадку працівник розуміє свої помилки і намагається їх виправити [1]».

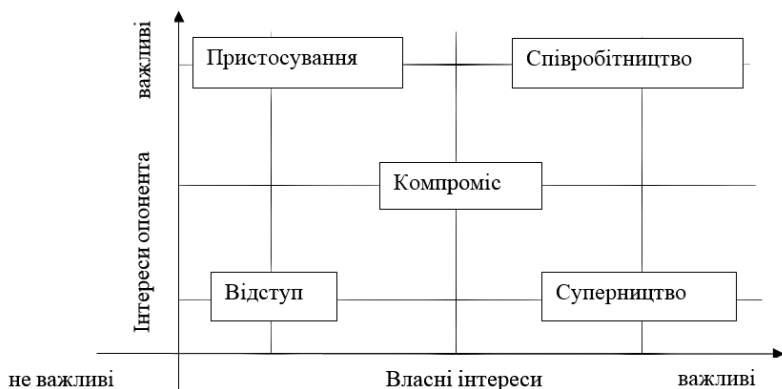


Рис. 1. Підходи вирішення конфлікту

На думку Погромської О. В. та Ляшок Н. Ю. «однією з основних проблем конфлікту є те, що конфлікт виступає складним феноменом, який потребує теоретичного і практичного вивчення з метою управління ним на всіх стадіях його функціонування, особливо це актуально у періоди кризи підприємства або його трансформації. Дослідження конфлікту є неодмінною передумовою його розв'язання, оскільки дає змогу пізнати його глибину, складність, позиції сторін тощо [2]».

Література:

1. Конфлікт і шляхи його вирішення [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://blog.agrokebety.com/konflikt-ishlyakhy-yoho-vyrishennya>.
2. Погромська О. В. Конфлікти в системі управління персоналом [Електронний ресурс] / О. В. Погромська, Н. Ю. Ляшок. – 2010. – Режим доступу до ресурсу: <http://ea.donntu.org:8080/jspui/bitstream/123456789/20104/1/Pogromska%20O.%20V.%2C%20Ljashok%20N.Ju.2.pdf>.