

СПОСОБИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОРПОРАТИВНИХ КОНФЛІКТІВ ТА ЕМОЦІЙНОГО НАПРУЖЕННЯ

Чушикова В.Д.

Магістр кафедри прикладної соціології та соціальних комунікацій Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна

Скориніна-Погребна О.В.

Доктор соціологічних наук, професор кафедри прикладної соціології та соціальних комунікацій Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна

Останнім часом у підприємств зі світовим ім'ям набуває широкого розвитку аналіз причин виникнення та засобів боротьби з конфліктними ситуаціями як усередині колективу, так і між підприємствами в цілому. Набувають популярності такі види професій, як конфліктолог та кризовий менеджер.

Управлінська політика, спрямована на зменшення рівня емоційного напруження й підвищення рівня довіри до підприємства з боку його робітників та ведення різних тактик та стратегій розв'язання конфліктів, сприяє підвищенню прибутковості підприємства, покращенню кадрової політики, зростанню його працівників у професійній сфері та ін.

Суперечності, що виникають унаслідок відмінностей у поглядах, інтересах, прагненнях людей і сприймаються та оцінюються як несумісні з їх власними, призводять до психологічної напруженості та протиборства, що може супроводжуватися спробами примусового нав'язування власної позиції.

Завдання роботи полягає в теоретичному обґрунтуванні основних аспектів виникнення та розвитку корпоративних конфліктів, а також їхнього розв'язання.

Цілі роботи:

- обґрунтувати основні аспекти та причини виникнення конфліктів;
- розглянути поняття психологічного клімату та емоційного напруження;
- розробити поради для боротьби з емоційним напруженням та конфліктами.

Систематичне вивчення конфліктів почалося в 1960-і роки ХХ ст. Підґрунтям дослідження корпоративних конфліктів є з'ясування терміна «конфлікт» та визначення класифікації конфліктів.

Корпоративний конфлікт належить до одного з найбільш гострих видів зіткнень, здатних призвести до серйозних соціальних і політичних потрясінь. Розгортання корпоративного конфлікту проходить низку послідовних етапів: від першого прояву незадоволення до крайньої форми – страйків. [1, с.57]

Наявність конфлікту в організації ще не свідчить про її кризовий стан, оскільки така ситуація є доволі типовою, навіть може принести користь. Конфлікт не є чимось винятковим, це не синонім конфронтації, а спосіб подолання суперечностей, шлях взаємодії складних систем, вид спілкування через змагання. Якщо конфлікти виникають дуже часто, а їхнє розв'язання затягується, то це свідчить про наявність в організації серйозних проблем, які слід діагностувати. В іншому випадку організація не буде успішно розвиватися і може увійти в стан кризи. Для того, щоб конфлікти не мали руйнівних для організації наслідків, керівники повинні приділяти їм особливу увагу [2, с.49]. Основні групи учасників конфлікту зображені на рис. 1.1.



Рис. 1. Основні групи учасників конфлікту [3, с.158].

Крім того, конфлікти можуть бути породжені трудовим процесом, викликані психологічними особливостями людських відносин або особистою своєрідністю членів колективу.

Конфлікти, породжені трудовим процесом, виникають у ході:

- встановлення і досягнення цілей;
- розподілу і виконання посадових повноважень і завдань;
- розподілу ресурсів;

- реалізації комунікацій [1, с. 248-250].

В організації кожен працівник і група працівників мають свої цілі. У деяких випадках ці цілі визначені й оформлені документально (наприклад, в статуті підприємства, в положенні про підрозділ підприємства). В інших випадках вони можуть не тільки формулюватися словесно, а й іноді не усвідомлюватися. Наприклад, робітник може не замислюватися над своїми особистими цілями, але тим не менш він завжди діє відповідно до них. Якщо організація трудового процесу з якої-небудь причини перешкоджає досягненню цілей індивідів або робочих груп (виконання виробничих завдань, отримання високої заробітної платні, просування по службі тощо), то вона створює причину для конфлікту. [4, с.179]

На виникнення конфлікту можуть також впливати емоційне напруження та психологічний клімат.

Емоційне напруження часто плутають зі стресом, хоча ці поняття варто розмежовувати. Акцентуємо, що емоційне напруження – це причина, а стан стресу – наслідок. Крім того, стресом називають реакцію організму як на психологічні, так і фізичні перевантаження [5, с.125].

Причиною емоційного напруження є невміння позбавлятися від негативних емоцій. Вони накопичуються, і поступово в людини можуть розвинути різні невротичні розлади: від легкої депресії до серйозного психічного захворювання. Страждає і фізичне здоров'я. Ні для кого не секрет, що постійний психологічний стрес негативно впливає на роботу всього організму. Чому, коли людина сильно переживає за щось, кажуть «серце рветься на частини»? Бо під час сильного стресу навантаження на цей орган справді колосальне. До чого може призвести довгострокове емоційне напруження, нескладно здогадатися [3, с. 111]

Звичайно, крім внутрішніх причин, є й зовнішні. Це так звані стресові чинники – ситуації, які викликають у нас негативні емоції. Це може бути нелюбима робота, проблеми в родині, нездійснені мрії і багато чого іншого. І якщо боротися з внутрішніми проявами можна, то зовнішні чинники змінити досить складно.

Психологічний клімат – це емоційний настрій колективу, який відображає стосунки, що склалися між його членами [2, с. 85]. Також це поняття розуміють як ту емоційно-психологічну атмосферу, яка створюється внаслідок ставлення людей до виробничого середовища (до умов праці, знарядь виробництва тощо).

Як відомо, взаємодія людини з групою може мати характер злиття або конфлікту (див. таблицю 1) [3, с. 195].

Таблиця 1

Чинники, що впливають на формування психологічного клімату

Чинники	Характеристика
1. Чинники макросередовища	Це суспільно-економічна формація, в умовах якої здійснюється життя суспільства в цілому і функціонування виробничих та інших державних структур
2. Чинники мікросередовища	До них належать матеріальне й моральне оточення особистості як члена первинного трудового колективу. Це поле безпосереднього функціонування конкретного колективу як єдиного цілого
3. Чинник впливу індивідуальних особливостей членів колективу	Ставлення людини до такого впливу знаходить відображення в її особистій думці, поведінці. Важливо враховувати мотивацію взаємних переваг членів групи
4. Характер керівництва колективом	Це знаходить відображення в певному стилі взаємовідносин між офіційним керівником та підлеглими

Для того, щоб зрозуміти, що робити з професійним стресом, розглянемо його ознаки, адже наслідки стресу можуть бути непередбачуваними [6, с. 174 - 176].

Фізичні ознаки стресу на роботі: головний біль, зубний біль, біль в грудях, серці, задишка. Це також почастишання серцебиття, високий кров'яний тиск, болі в м'язах, розлад шлунка (закреп або діарея), підвищене потовиділення, утом, безсоння, зниження імунітету.

Психосоціальні ознаки стресу на роботі: занепокоєння, дратівливість, печаль, гнів, часті перепади настрою, гіперчутливість, апатія, депресія, уповільнена реакція або, навпаки, стрибкоподібний характер думок, відчуття тривоги, безпорадності й безнадійності.

Поведінкові ознаки стресу на роботі: переїдання або втрата апетиту, нетерпіння, дратівливість, озлобленість, збільшення вживання алкоголю, нікотину або наркотиків, соціальна самоізоляція (небажання спілкуватися з іншими людьми), нехтування відповідальністю, низька продуктивність праці, недотримання правил елементарної особистої гігієни, зміна відносин в сім'ї.

Найважливішими ознаками сприятливого психологічного клімату є такі:

- довіра;
- висока вимогливість членів групи один до одного;
- доброзичлива і ділова критика;
- вільне висловлювання власної думки під час обговорення питань, що стосуються всього колективу;
- відсутність тиску керівників на підлеглих і визнання за ними права приймати значимі для групи рішення;
- достатня інформованість членів колективу про його завдання і стан справ під час їхнього виконання;
- задоволеність належністю до колективу;
- високий ступінь емоційного включення взаємодопомоги в ситуаціях, що викликають стан фрустрації у членів колективу;
- прийняття на себе відповідальності за стан справ у групі кожним з його членів [7, с. 2].

Якщо психологічне напруження все ж таки існує всередині підприємства, то передусім потрібно змінити своє ставлення до проблеми. Розглянемо кілька методів боротьби з власним напруженням:

- розбийте завдання на частини. Цей метод допомагає, коли здається, що проблему просто неможливо розв'язати. Але якщо розбити її на кілька невеликих частин, виявляється, що все не так страшно, як здавалося спочатку. Головне – не дозволити емоціям захопити Вас, не впадати в істерику. Спробуйте поміркувати: що Ви можете зробити в першу чергу, що після цього і т.д.;

- розробіть план дій. Часто емоційне напруження наростає через те, що відсутній чіткий план дій. Людину мучить невідомість: що і як буде, як підготуватися до можливих ситуацій. Постарайтеся знайти якомога більше інформації про очікувану подію, це Вас заспокоїть і налаштує на конструктивне сприйняття навколишньої дійсності;

- обміркуйте всі можливі варіанти розвитку подій. Іноді побудувати план просто неможливо через нестачу інформації. Буває і так, що страх провалу паралізує людину і штовхає на необдумані вчинки. Спробуйте розглянути всі варіанти: як Ви вчините в тому чи іншому випадку. Задумайтеся, що буде, якщо Ваша справа справді провалиться з тріском? Чи Так це страшно? Найчастіше виявляється, що нерозв'язних ситуацій немає, завжди можна знайти вихід. Розуміння цієї простої речі заспокоює і допомагає зняти напругу;

- займіться спортом. Більшість людей ніяк не пов'язують свій фізичний стан з емоційним. Однак часто депресія може бути викликана банальною нестачею ендорфінів – «гормонів щастя». Наш організм виробляє їх самостійно, під впливом фізичних навантажень. Крім того, спорт допомагає відволіктися на час від сумних думок і зосередитися на роботі тіла;

- не дозволяйте собі сумувати. Є безліч способів позбутися негативних думок – від спілкування з друзями до перегляду комедії. Як тільки відчуваєте, що негативні емоції накопичуються, спробуйте замінити їх позитивними [8, с. 143 - 144].

Переконані, що запропоновані рекомендації допоможуть вибратися з нескінченного кола проблем і стресу та дозволять подивитися на світ з іншого боку.

З метою оздоровлення колективу, запобігання реальній небезпеці, у діловому житті користуються послугами фахівців консалтингових конфліктологічних служб. Найпоширеніша їхня рекомендація найчастіше зводиться до пропозиції підприємцям розробити для кожного співробітника тверді правила діяльності і тим самим максимально звузити те поле, на якому можлива «гра без правил». З-поміж основних причин виникнення конфліктів називаємо такі:

- відсутність зрозумілих і недвозначних посадових інструкцій, що встановлюють сукупність обов'язків працівників, які чітко визначають роль у загальногруповій роботі кожного. Тим самим ускладнюється можливість точної й об'єктивної оцінки виконання кожним співробітником своїх службових обов'язків, чим і створюються умови для конфліктних ситуацій;

- відсутність у зв'язку із зазначеним вище у працівника повного розуміння відведеної йому позиції, вимог, які до нього висуваються, домінування у його настроях почуття невпевненості і тривоги;

- суперечливе, як правило, завищене очікування заохочення за свою роботу, яке часто зумовлені безліччю функцій, які співробітник змушений виконувати, витрачаючи на них багато сил [9, с. 83-85].

Сучасна система запобігання конфліктам інтересів або їх врегулювання спрямована на:

- пошук балансу через виявлення ризиків для добропорядності службових осіб;
- заборону неприйнятних форм конфліктів;
- управління конфліктними ситуаціями;
- врегулювання конфліктних ситуацій.

Отже, підсумовуючи, наголошуємо на такому. Конфлікт не є чимось винятковим, проте якщо він виникає дуже часто, а розв'язання затягується, це

свідчить про наявність в організації серйозних проблем, які слід діагностувати. Причин для виникнення конфлікту існує багато, необхідно виявити ті, які впливають на конкретну особу й колектив у цілому. Однією з можливих причин є емоційне напруження, тому слід уміти змінити своє ставлення до проблеми, використовуючи методи боротьби з напруженням, або звернутись до спеціалістів.

Список літератури:

1. Нагаєв В.М. Конфліктологія/В.М.Нагаєв. - К., 2014. - 425 с.
2. Біловодська О.А. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств / О.А.Біловодська, Т.В. Кириченко // ЕКОНОМІКА І СУСПІЛЬСТВО. - 2017. - №10. - с. 177 - 182.
3. Башук Т. О. Управління різними типами конфліктів у креативному колективі / Т. О. Башук, М. О. Хижняк // Маркетинг і менеджмент інновацій – 2016. – № 3. – С.111–119.
4. Уткін Є.А. Конфліктологія (теорія и практика)/ Є.А. Уткін. – М.: ЭКМОС, 2018. – 264 с.
5. Криворучко Є.В. Аналіз конфлікту в колективі / Є.В. Криворучко // Персонал. - 2018. - №4. - с. 124 - 130.
6. Лайкер Д. Дао Toyota. 14 принципів менеджмента ведучей компанії мира/ Д.Лайкер. - Пер. Гутман Т. – М.: Альпіна Паблішер, 2016. – 400 с.
7. Євченко О. Налагодження психологічного клімату в колективі як складова усунення чинників дестабілізації стану соціально-трудових відносин [Електронний ресурс] / О. Євченко. - Національна служба посередництва і примирення. - Режим доступу: <http://www.nspp.gov.ua/home/struktura-nspp8/struktura-nspp-12/565-nalagodzheniya-psikhologichnogo-klimatu-v-kolektivi-yakskladova-usunennya-chinnikiv-destabilizatsiji-stanu-sotsialno-trudovikh-vidnosin>
8. Колвін Д. Талант ні при чому! Що насправді відрізняє видатних людей? /Д. Колвін. - Пер. з англ. Каплунова Е. - М.: Альпіна Бізнес Букс, 2014. - 256 с.

9. Мадісон В.В. Політологія міжнародних відносин: Навч. посібник/В.В. Мадісон, В.А.Шахов. - К., 2016. - 78 с.