

Кириленко О.М.

*доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри менеджменту ЗЕДП
Національного авіаційного університету, м. Київ*

Новак В.О.

*кандидат економічних наук, професор,
професор кафедри менеджменту ЗЕДП
Національного авіаційного університету, м. Київ*

РОЛЬ HR-МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІННІ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Охарактеризовано, що HR-менеджмент відіграє важливу роль в управлінні конфліктами в організації [2]. Визначені основні ролі HR-менеджменту в цьому процесі:

1. Розробка політики: HR-підрозділ може розробити політику, яка визначає стандарти поведінки та розуміння конфліктів усередині організації. Це може включати процедури вирішення конфліктів, комунікаційні канали та підходи до медіації чи посередництва.

2. Профілактика конфліктів: HR-менеджери можуть займатися профілактикою конфліктів, працюючи зі співробітниками, щоб сприяти ефективній комунікації та розвитку навичок врегулювання конфліктів. Це може включати тренінги, семінари або розвиток програм підтримки співробітників.

3. Виявлення конфліктів: HR-підрозділ може мати своєрідну систему для виявлення конфліктів у ранніх стадіях. Це може бути через відкриту комунікацію, анонімні опитування або відкриту лінію зв'язку, де співробітники можуть повідомляти про потенційні конфліктні ситуації.

Доведено, що такі підходи допомагають HR-менеджменту забезпечити ефективне управління конфліктами в організації, сприяючи здоровій робочій атмосфері та збереженню продуктивності праці.

Одна з основних ролей HR-менеджменту полягає в розробці політики, що визначає стандарти поведінки та розуміння конфліктів в організації. Це може включати визначення процедур вирішення конфліктів, встановлення комунікаційних каналів та підходів до медіації чи посередництва [3]. HR-менеджмент також займається профілактикою конфліктів, працюючи зі співробітниками, щоб сприяти ефективній комунікації та розвитку навичок врегулювання конфліктів. Це може включати проведення тренінгів, семінарів або розробку програм підтримки співробітників. У разі виникнення конфліктів, HR-менеджмент відіграє роль посередника та медіатора. Вони слухають обидві сторони, сприяють встановленню ефективної комунікації, виявленню спільних інтересів та пошуку раціональних рішень, що задовольняють обидві сторони.

Обґрунтовано, що HR-менеджмент може надавати консультації співробітникам, які перебувають у конфлікті, допомогти визначити причини конфлікту, зрозуміти позиції сторін та запропонувати стратегії для подолання ситуації. HR-відділ також може використовувати моніторинг та аналітику для виявлення шаблонів конфліктів, ідентифікації проблемних областей та розробки стратегій для запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

Крім цього, HR-менеджмент сприяє створенню організаційної культури, де конфлікти розглядаються як можливість для зростання та покращення [1]. Вони підтримують відкриту комунікацію, дискусії та навчання співробітників навичкам розв'язання конфліктів.

Науково обґрунтовано, що HR-менеджмент забезпечує ефективне управління конфліктами в організації, працюючи на створення здорової та продуктивної робочої атмосфери, де конфлікти можуть бути вирішені конструктивним способом та сприяти розвитку організації.

Підкреслено, що роботу з персоналом на всіх рівнях забезпечує HR-менеджер, тому його діяльність є багатофункціональною. Він задає тон роботи всієї організації, відповідає за підтримку всього бізнесу та безпосередньо за роботу персоналу. Забезпечення ефективності потребує поінформованості, розуміння політики та напрямку руху компанії, компетентності, володіння професійними знаннями й навичками. Співробітник кадрової служби бере участь у формуванні корпоративної культури компанії, він зобов'язаний слідкувати за її дотриманням, відповідністю цілям, цінностям та місії.

Деякі іноземні джерела підкреслюють важливість прийняття стратегічного підходу до управління конфліктами. Це передбачає узгодження кадрових практик із загальними стратегічними цілями організації, що включає ефективне управління конфліктами. Інтегруючи механізми вирішення конфліктів у політику та практику управління персоналом, організації можуть створити культуру конструктивного діалогу та спільного вирішення проблем.

В процесі дослідження підкреслено важливість створення ефективних систем управління конфліктами в організаціях. Це передбачає розробку формальних процедур і структур для врегулювання конфліктів, таких як механізми розгляду скарг, процеси медіації або альтернативні методи вирішення спорів. HR відіграє вирішальну роль у розробці, впровадженні та підтримці цих систем для забезпечення справедливого та своєчасного вирішення конфліктів і забезпечує можливості для навчання та розвитку навичок.

Зроблено висновок, що розвиток компетенцій щодо навичок медіації, ведення переговорів і комунікацій, а також проведення для працівників семінарів чи програм, спрямованих на підвищення їхньої здатності вирішувати конфлікти, може сприяти більш активному та ефективному підходу до управління конфліктами в організації. Ці аспекти можуть відрізнятися в різних країнах, культурах та організаційних контекстах. Сфера управління персоналом постійно розвивається, а дослідники та практики з усього світу пропонують різноманітні ідеї та підходи до ефективного управління конфліктами в організаціях.

Література

1. Zarubinska I., Novak V., Malinovska L. Inspiring Leadership as a practical implementation of emotional intelligence. *International Scientific Journal of Universities and leadership*. – 2015. – № 1. – P. 76-79.
2. Kyrylenko O.M., Novak V.O., Razumova K.M. Corporation strategy planning and implementation in conditions of growing changes of the external environment. *Corporate social responsibility: challenges and opportunities*. Ed. Y.Bilan, T.Mostenska, O.Kovtun. *Monograph. Poland, Szczecin: Scientific Publishing House (SPH), Centre of Sociological Research, 2021. - Bibliogr. – Illiustr. –186 p.*
3. Kyrylenko O.M., Novak V.O., Razumova K.M. Peculiarities of business development information providing of modern corporations. *Global Scientific E-Journal “International Marketing and Management of Innovations”*. - 2020, P. 15-22.