

УДК 33.336.1:352

Шульженко І.В.
кандидат економічних наук, доцент
Полтавської державної аграрної академії

Алієва В.А.
магістрант спеціальності «Менеджмент»
Полтавської державної аграрної академії

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЯК ЗАСІБ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

АНОТАЦІЯ

У статті досліджено роль соціальної відповідальності організації як одного з інструментів управління конфліктами; надано визначення соціальної відповідальності організації; доведено, що використання концепції соціальної відповідальності та включення її у стратегію розвитку організації допоможуть знизити рівень конфліктності шляхом впливу на поведінку персоналу. Все вищезазначене допоможе підвищити ефективність управління сучасною організацією.

Ключові слова: соціальна відповідальність, управління, конфлікт, стратегія, соціальний розвиток, стейкхолдери.

АННОТАЦИЯ

В статье исследована роль социальной ответственности организации как одного из инструментов управления конфликтами; предоставлено определение социальной ответственности организации; доказано, что использование концепции корпоративной социальной ответственности и включение ее в стратегию развития организации помогут снизить уровень конфликтности путем воздействия на поведение персонала. Все вышперечисленное поможет повысить эффективность управления современной организацией.

Ключевые слова: социальная ответственность, управление, конфликт, стратегия, социальное развитие, стейкхолдеры.

ANNOTATION

The article investigates the role of social responsibility of the organization as one of the tools of conflict management; the definition of social responsibility of the organization is given; it is proved that the use of the concept of corporate social responsibility and its integration into the organization's development strategy will help to reduce the level of conflict by influencing the behavior of the personnel. All of the above will ultimately help improve the management of a modern organization.

Key words: social responsibility, management, conflict, strategy, social development, stakeholders.

Постановка проблеми. Концепція соціальної відповідальності організації передбачає дії, спрямовані на підтримку та розвиток працівників, локальних спільнот і територій, на яких функціонує організація. В результаті нестабільної економічної ситуації істотно скоротилися обсяги соціальної діяльності. Це породило низку конфліктів всередині організацій. Зокрема, це позначається на трудовому колективі, їхньому ставленні до праці, а також є чинником, що сприяє порушенню основ нормального відтворення колективу. Сьогодні багато організацій все більше усвідомлюють переваги соціально відповідального ведення бізнесу, реалізації соціальних функцій для запобігання конфліктних ситуацій, все ближче підходять до розуміння необхідності інформаційної відкритості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Обговорення проблем соціальної відповідаль-

ності у сучасній літературі охоплює широке коло аспектів. Питанню соціальної відповідальності присвячені роботи багатьох зарубіжних та вітчизняних вчених, таких як Ф. Котлер [1], О.А. Даниленко [4], О.О. Зеленко, О.О. Затеїщикова [2], М.А. Саприкіна, А.М. Колот [8], О.С. Лазоренко. Теоретичним та практичним аспектам аналізу причин виникнення організаційних конфліктів в організаціях присвячена значна кількість робіт учених, таких як Р. Акофф, Ф. Емері, Г.П. Голобородько [6], О.Й. Криса [5], Н.О. Новікова [7].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Однак недостатньо уваги приділено висвітленню шляхів вирішення означених проблем, зокрема за допомогою використання концепції соціальної відповідальності.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Метою статті є дослідження особливостей використання концепції соціальної відповідальності організації як одного з інструментів управління конфліктами, а також розробка рекомендацій щодо застосування концепції соціальної відповідальності як необхідного елементу стратегії.

Виклад основного матеріалу дослідження. За останні роки в Україні набула поширення концепція соціальної відповідальності бізнесу, яка є системою суспільних відносин із зацікавленими групами (стейкхолдерами), взаємодією з державою у вирішенні соціальних проблем.

Класичне визначення корпоративної соціальної відповідальності наводить Ф. Котлер: «Корпоративна соціальна відповідальність – це вільний вибір компанії на користь зобов'язання підвищувати добробут суспільства, реалізуючи відповідні підходи до ведення бізнесу і виділяти корпоративні ресурси» [1, с. 23]. Соціальна відповідальність вже давно стала невід'ємною складовою бізнесу та головним важелем покращення соціального розвитку організації.

Наявні моделі соціальної відповідальності мають багаторівневу структуру. Дослідники соціальної відповідальності бізнесу виділяють три рівня визначення соціальної відповідальності [2, с. 203].

1) Базовий рівень. Бізнес платить податки у повному обсязі та легально, отже, кошти надходять до бюджету, звідки розподіляються на ті ж самі соціальні програми.

2) Корпоративний рівень. Соціально відповідальний бізнес повинен платити економічно обґрунтовану зарплату. Не секрет, що зараз бізнес часто економить на зарплаті, розглядаючи її як частину своїх витрат. З одного боку, це так, але з іншого боку, бізнес повинен зрозуміти, що висока зарплата дає змогу людині витратити гроші на підтримку свого здоров'я, освіти, культуру.

3) Вищий рівень. Соціально відповідальний бізнес на добровільній основі займається доброчесністю. З одного боку, потенційний інвестор має більше довіри, якщо компанія може дозволити собі проводити масштабні соціальні програми, безпосередньо не пов'язані з виробництвом, а також її знають у суспільстві. З іншого боку, ці програми показують, що бізнес відкритий, він не лише займається внутрішніми корпоративними програмами, але й працює із суспільством.

Результати проведених досліджень підтверджують, що лише половина суб'єктів господарювання (53,3%) підтримує необхідність впровадження політики КСВ, 41,1% організацій не вважають це за потрібне, а 5,6% бізнес-структур вказали на відсутність потреби запровадження КСВ [3].

Організації здебільшого розглядають КСВ як необхідність здійснення благодійних програм, розвиток персоналу, чесне ведення бізнесу, дотримання прав людей.

Водночас незначна кількість менеджерів розуміє КСВ як спосіб забезпечення необхідної підзвітності, ступеня прозорості, відповідного рівня етичної поведінки, вжиття заходів щодо покращення екології, участь у регіональних програмах розвитку тощо. Вжиття основної частини заходів КСВ відбувається щодо захисту здоров'я та безпеки споживачів, а також у сфері трудових відносин, зокрема сприяння розвитку персоналу, запобігання дискримінації та випадкам використання дитячої та примусової праці, покращення умов праці [4, с. 54].

Традиційно в рамках внутрішньої корпоративної соціальної відповідальності найбільша увага приділяється розвитку відносин з працівниками підприємства, їх розвитку та соціальної захищеності. Подібний підхід вже не просто виступає як турбота про колектив, а розглядається як необхідна умова виживання та розвитку підприємства в довгостроковій перспективі, зокрема у профілактиці та попередженні трудових конфліктів.

У сучасних умовах конфлікт в організації вже не асоціюється тільки з негативними явищами та процесами. Науковцями пропонуються такі підходи до формування ролі та місця конфлікту: конфлікт є невід'ємною частиною будь-якої організації, конфліктом варто управляти [5, с. 43].

Конфлікт, будучи і процесом, і конкретним станом, в якому перебуває організація чи структурний елемент, має свої причини та джерела зародження. При цьому найважливішим

результатом ефективного управління конфліктами в організації стане формування механізму завчасного попередження конфліктних ситуацій та механізму профілактики конфліктів.

Виявлення причин конфлікту є одним із перших завдань під час побудови схеми управління конфліктами загалом чи конкретним конфліктом зокрема. Зрозуміло, що існує безліч причин конфліктів.

Однак якщо сконцентруватись на деяких причинах, таких як взаємозалежність завдань, суперечливі завдання, неправильний розподіл ресурсів, неефективна система мотивування, недосяжні цілі, то можна зробити один дуже важливий висновок: усі ці причини прямо чи опосередковано пов'язані з керуючою системою організації, яка за умов існування цих причин не змогла віднайти ефективні методи управління організацією.

Адже керівники здійснюють стратегічне управління організацією та реалізують процеси планування, організування, мотивування, контролювання та регулювання. Безумовно, конфлікти, що породжуються цими причинами, та й саме існування цих причин послаблюють внутрішнє середовище організації, а отже, послаблюють її конкурентоспроможність. Доказом цього є проведені соціологами дослідження, результати яких показали, що близько 70–80% свого робочого часу представники керівних посад перебувають під впливом прихованих і явних суперечностей, ігнорування яких може привести до конфліктів, а сама участь у конфліктних ситуаціях займає до 20% робочого дня пересічного співробітника [6].

Варто зазначити, що успішне функціонування підприємства неможливе без ефективного управління ним. Складовою частиною такого управління є управління конфліктами, яке може сприяти досягненню цілей не тільки цього управління, але й цілей управління підприємством загалом.

Управління конфліктом – це цілеспрямований, зумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку або руйнування тієї системи, якої стосується конфлікт.

Управління конфліктами як складний процес містить такі види діяльності, як прогнозування конфліктів та оцінювання їхньої функціональної спрямованості; попередження або стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; розв'язання конфлікту [7, с. 81].

У зв'язку з цим зміст стратегії організації, яка спирається у своїй діяльності на принципи КСВ з метою формування механізму завчасного попередження конфліктних ситуацій та механізму ліквідації конфліктів, які вже виникли, може включати такі основні складові:

– розробка концепції навчання персоналу, яка повинна включати різні форми та методи навчання (навчання персоналу на спеціальних курсах, які проводяться вищими навчальними закладами (програми MBA); курсах та тренін-

гах, що орієнтовані на набуття специфічних знань та навичок);

– укріплення соціальної захищеності працівників (у цьому розділі базової стратегії соціальної відповідальності бізнесу формується соціальний пакет, удосконалюються складові соціальної інфраструктури тощо; за рахунок коштів із прибутку можуть встановлюватися додаткові компенсації працюючим, пенсіонерам, жінкам-матерям, зменшуватися вартості товарів і послуг, що реалізуються в рамках соціальної інфраструктури організації);

– здоров'я населення (громади), розвиток місцевої та регіональної інфраструктури (у цьому розділі передбачаються встановлення взаємозв'язків і співпраця з місцевими органами влади щодо проведення спортивних, благодійних, спонсорських заходів із залученням ресурсів підприємства, зокрема людських, інформаційних, фінансових);

– ділова етика (на основі розробленого Кодексу етики встановлюються принципи поведінки з діловими партнерами);

– екологічна та природоохоронна діяльність (передбачає не тільки дотримання законодавства, але й добровільні акції, спрямовані на очищення навколишніх територій від бруду; дії, спрямовані на енерго- та ресурсозбереження тощо);

– задоволення потреб споживачів передусім у випуску якісної продукції, яка відповідає всім міжнародним стандартам, з використанням екологічно чистої сировини [8, с. 14–15].

Висновки. Враховуючи взаємозв'язок між концепцією використання КСВ та управлінням конфліктами, а також те, що концепція КСВ повинна бути складовою управління організацією загалом, можемо констатувати, що якщо організація функціонує за принципами КСВ, то це є фактором зниження напруги, покращення морально-психологічного клімату та зниження рівня деструктивних конфліктів. Все вищезазначене сприятиме ефективному управлінню конфліктами, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності організації.

Соціальна спрямованість бізнесу буде більш ефективною, якщо соціальна відповідальність бізнесу буде включена в стратегію управління організацією.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Котлер Ф., Ли Н. Корпоративная социальная ответственность. Как сделать как можно больше добра для вашей компании и общества / пер. с англ. С.В. Яринич. Київ: Стандарт, 2005. 302 с.

2. Затеишчикова О.О. Этапы формирования стратегии социальной ответственности бизнеса. Бизнес Информ. 2014. № 2. С. 200–205.
3. Стратегія сприяння розвитку соціальної відповідальності бізнесу в Україні на період до 2020 року. URL: http://www.svb.org.ua/sites/default/files/201309_strategiya_spriyannya_rozvitku_svb_v_ukrayini.pdf.
4. Даниленко О.А. Управління соціальною відповідальністю організації. Соціально-трудова відносина: теорія та практика: зб. наук. пр. / редкол.: А.М. Колот (голова) та ін. № 1. Київ: КНЕУ, 2011. С. 51–56.
5. Криса О.Й. Формування сучасного підходу до ролі конфліктів в організації. Вісник Нац. ун-ту «Львівська політехніка». 2005. № 526. 684 с.
6. Голобородько Г.П., Щербак О.Г. Формування навичок діяльності з попередження та вирішення конфліктів у процесі професійної освіти майбутніх менеджерів. URL: http://www.confcontact.com/Okt/32_Golob.htm.
7. Новікова Н.О. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. Галицький економічний вісник. 2013. № 2(41). С. 79–83.
8. Колот А.М. Корпоративна соціальна відповідальність і проблеми її сприймання суспільством. Соціально-трудова відносина: теорія та практика. 2013. № 2(6). С. 6–16.

REFERENCES:

1. Kotler F. Korporatyvnaia sotsyalnaia otvetstvennost: Kak sdelat kak mozhno bolshe dobra dlia vashei kompanii y obshchestva / F. Kotler, N. Ly. – per. s anhl. S. Yarynych. – K.: Standart, 2005. – 302 s.
2. Zatieishchykova O.O. Etapy formuvannia stratehii sotsialnoi vidpovidalnosti biznesu / O.O. Zatieishchykova // Biznes Inform. – 2014. – № 2. – S. 200–205.
3. Stratehiiia spriyannia rozvytku sotsialnoi vidpovidalnosti biznesu v Ukraini na period do 2020 roku. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: http://www.svb.org.ua/sites/default/files/201309_strategiya_spriyannya_rozvitku_svb_v_ukrayini.pdf.
4. Danylenko O.A. Upravlinnia sotsialnoiu vidpovidalnistiu orhanizatsii / O.A. Danylenko // Sotsialno-trudovi vidnosyny: teoriia ta praktyka: zb. nauk. pr. / redkol.: A.M. Kolot (holova) ta in. Kyiv: KNEU, 2011. – № 1. – S. 51–56.
5. Krysa O.Y. Formuvannia suchasnoho pidkhodu do roli konfliktiv v orhanizatsii // Visnyk Nats. un-tu "Lvivska politekhnik". – 2005. – № 526. – 684 s.
6. Holoborodko H.P. Formuvannia navychok diialnosti z poperedzhennia ta vyrishennia konfliktiv u protsesi profesiinoi osvity maibutnikh menedzheriv / H.P. Holoborodko, O.H. Shcherbak [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: http://www.confcontact.com/Okt/32_Golob.htm.
7. Novikova N.O. Upravlinnia konfliktamy v orhanizatsii: pidkhody do vyrishennia ta profilaktyky / N.O. Novikova // Halytskyi ekonomichnyi visnyk. – 2013. – № 2(41). – S. 79–83.
8. Kolot A.M. Korporatyvna sotsialna vidpovidalnist i problemy yii spriyannia suspilstvom / A.M. Kolot // Sotsialno-trudovi vidnosyny: teoriia ta praktyka. – 2013. – № 2(6). – S. 6–16.

Shulzhenko I.V.

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Senior Lecturer at Department of Management,
Poltava State Agrarian Academy*

Aliieva V.A.

*Graduate Student,
Poltava State Agrarian Academy*

SOCIAL RESPONSIBILITY AS A TOOL FOR CONFLICT MANAGEMENT IN THE ORGANIZATION

There are different approaches to the concept and the need to apply the concept of social responsibility of the organization. This concept involves actions aimed at supporting and developing workers, local communities, and territories, in which a modern organization operates. The activity of the organization largely determines the state of the environment, the quality of consumer goods.

As a result of difficult economic conditions, the volume of social activities has decreased significantly. This caused a series of social problems and conflicts within organizations.

Confirmation of this was the research results that showed that the reduction of attention to the social policy of organizations considerably affects the work team, their attitude to work, state of health, mood, causes a lot of problems and conflicts, is a factor contributing to the violation of principles of normal reproduction of the collective.

As you know, managers spend a lot of time managing conflicts. However, it should be noted that conflict management requires not only time. Of course, conflict management is a costly process in monetary terms or in other quantitative terms for the reason that time spent on conflict management could be used to manage other processes and phenomena and, moreover, the conflict management process itself requires additional costs.

In addition to the above consequences, a conflict may interfere with the effective interaction between workers, groups of employees, departments, etc., creating excessive emotional stress, can lead to a reduction in labour productivity and ultimately result in direct losses over lower volumes of production, sales volumes, and, as a result, lower profits and profitability.

However, the problem of the emergence of conflicts and their destructive influence on the organization has a different, constructive side. After all, the well-known and functional consequences of conflicts, including the identification of weaknesses, the resolution of contradictions, the creation of new, more effective interconnections between the structural elements of the organization, workers, etc., labour stimulation, and others.

That is, the conflict itself and, most importantly, its effective management will ultimately help to improve the management of a modern organization. At the same time, it is necessary to focus attention on the application of the concept of social responsibility as a necessary element of the strategy.