

Література [2, 4, 9, 11, 13, 21, 22, 23, 35, 38, 45, 46, 47,48, 52]

Питання для самоконтролю

1. У чому полягає необхідність соціального захисту економічно активного населення?
2. Які застосовуються заходи соціального захисту стосовно економічно активного населення?
3. Що гарантує мінімальна заробітна плата?
4. Розкрийте механізм індексації доходів населення в умовах інфляції.
5. Які особливості надання допомоги безробітним за різними моделями: японською, американською, шведською, українською?
6. Перелічить переваги та недоліки, прийнятого 05.07.2012 року Закону України «Про зайнятість населення», для недостатньо конкурентоспроможних на ринку праці груп населення.
7. Які джерела фінансування фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття?

ТЕМА 7. УРЕГУЛЮВАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВИХ КОНФЛІКТІВ

7.1. Сутність соціально-трудового конфлікту, їх різновиди, причини і умови виникнення

7.2. Методи управління соціально-трудовами конфліктами

7.3. Стратегії переговорів у вирішенні соціально-трудових конфліктів

7.4. Соціальне партнерство як досягнення злагоди в колективному трудовому спорі (конфлікті)

7.1. Сутність соціально-трудового конфлікту, їх різновиди, причини і умови виникнення

Завжди у будь-якій сфері виникають протиріччя:

у духовному житті:

➤ між бажанням поліпшити життя та нехтуванням духовності;

у політичному житті:

➤ між державою і суспільством;

➤ між різними гілками влади (законодавчої, виконавчої і судової);

➤ між державою й окремими інститутами політичної системи;

➤ між державно-правовою системою та опозицією, що прагне цю систему змінити;

➤ між державою та особистістю;

у правовій сфері:

➤ між декларованим правом громадян на правосуддя і неможливістю для більшості реалізувати його;

в економічному житті:

➤ між інтересами суспільства і приватного капіталу щодо володіння засобами виробництва та прибутком;

- відсутність справедливого розподілу прибутку між власниками контрольного пакета акцій та дрібними акціонерами;
- відсутність справедливого розподілу прибутку між капіталом і найманою працею;
- між декларативною обов'язковістю сплати податку та існуванням законодавчо закріплених можливостей для ухиляння від цього обов'язку;
- між слабкістю національного капіталу та необхідністю конкурувати з транснаціональним капіталом на рівних;
- між декларованою підтримкою сільськогосподарського виробництва і його фактичним станом;
- у соціальній сфері:
 - між декларуванням повноцінного соціального захисту і реальною беззахисністю громадян;
- у зовнішній політиці:**
 - між потужними потенційними можливостями України та її низьким статусом на міжнародній арені.

Соціальні протиріччя проявляються у соціально-економічній сфері в наступних формах:

- прихованих (змагання, конкуренція);
- відкритих (соціальна боротьба, соціальні і соціально-трудова конфлікти).

Змагання — специфічне соціальне явище, джерелом виникнення і розвитку якого є об'єктивні протилежності, протиріччя між людьми, зумовлені їхніми потребами та інтересами і спричинені відхиленнями в результатах праці, пов'язаними з їхніми можливостями і хистом.

Конкуренція — різновид змагання, а саме економічне змагання, спрямоване на досягнення більш прибуткових умов виробництва і збуту товарів.

Соціальна боротьба — форма соціальних протиріч (суперництва), зумовлена існуючою в суспільстві соціальною диференціацією і спрямована на задоволення докорінних, найбільш істотних інтересів соціальних груп у різноманітних сферах життя суспільства.

Соціальний конфлікт — крайній випадок загострення соціальних протиріч, який виражається в зіткненні різних соціальних спільнот, обумовленому протилежністю чи суттєвою відмінністю їх інтересів, цілей, тенденцій розвитку.

Соціально-трудова конфлікт — це певний вид соціального конфлікту, який проявляється через зіткнення двох чи більш спрямованих сил, інтересів, поглядів з приводу соціально-трудова відносин і умов їх забезпечення.

Суб'єктами соціально-трудова конфлікту виступають працівники, роботодавці, органи державного управління і місцевого самоврядування.

Соціально-трудова конфлікт може відбуватися на макрорівні, тобто як великомасштабне протистояння різних соціальних сил, що мають протилежні економічні і політичні цілі; як менш масштабні зіткнення, при яких у протиріччя вступають інтереси працівників і роботодавців у межах галузі, регіону, підприємства; на міжособистісному рівні; працівник — роботодавець;

працівник — керівник; працівник — державний службовець; керівник — державний службовець та ін.

Існує кілька підходів до класифікації трудових конфліктів.

Перший підхід базується на виявленні сторін, що беруть участь у трудовому конфлікті. І в цьому зв'язку виділяються конфлікти:

- між працівниками(ом) й адміністрацією (адміністратором) підприємства, організації;
- між колективом працівників і профспілковим комітетом;
- між адміністрацією і профкомом;
- між трудовим колективом і керівництвом галузі;
- між трудовими колективами і органами державного управління чи місцевого самоврядування.

Другий підхід характеризується визначенням типів конфліктів на основі змістовно сутнісних критеріїв, відповідно до яких виявляються:

- конфлікти інтересів;
- конфлікти права;
- ілюзорні конфлікти;
- помилково співвіднесені конфлікти;
- заміщені конфлікти;
- вимушені конфлікти.

Колективний трудовий спір (конфлікт) – це розбіжності, що виникли між сторонами соціально-трудова відносин, щодо:

- а) встановлення нових або зміни існуючих соціально-економічних умов праці та виробничого побуту;
- б) укладення чи зміни колективного договору, угоди;
- в) виконання колективного договору, угоди або окремих їх положень;
- г) невиконання вимог законодавства про працю».

Відповідно до ст. 44 Конституції України ті, хто працює, мають право на страйк для захисту своїх економічних і соціальних інтересів. Порядок здійснення права на страйк встановлюється Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», ст. 18–21.

Виділяють наступні основні предмети трудового конфлікту:

- Умови праці: технологія, режим, нормування, безпека й ін.
- Система розподілу ресурсів: своєчасна виплата зарплати, витрата фінансових ресурсів, розподіл прибутку, участь працівників в управлінні капіталом і та ін.
- Виконання колективних договорів, угод, раніше прийнятих домовленостей, а саме: взаємних поставок, розрахунків, погашення боргів тощо.

Трудовим конфліктам притаманні такі найбільш *типові функції*:

- *інтегруюча* – впливає при конфлікті на встановлення оптимального співвідношення індивідуальних і групових інтересів;
- *дезінтегруюча* – сприяє соціальному розшаруванню груп, прошарків;

➤ *диференціююча* – сприяє процесу соціальної диференціації, створенню передумов нової єдності;

➤ *інформаційна* функція як показник актуалізації стану соціально-трудоових, суспільних відносин;

➤ *інноваційна* функція – визначає в процесі конфлікту перешкоди, що стоять на заваді перед новим;

➤ *пізнавальна* функція – передбачає вивчення і відкриття сторонами конфлікту одне одного;

➤ *соціально-психологічна* як показник корінних змін у поглядах, поведінці і відносинах між людьми;

➤ *стабілізуюча* – сприяє стабілізації і згуртованості трудового колективу.

Конфлікт як процес розвивається по стадіях у такій послідовності:

➤ спочатку в суб'єкта (особистості, групи, спільності) виникає почуття незадоволеності;

➤ почуття незадоволеності переростає в стан фрустрації, що відбивається на поведінці;

➤ власний стан усвідомлюється і починається пошук причин, умов і винуватців;

➤ формується внутрішня установка, мотивація до усунення фрустрації;

➤ залежно від вибору засобів її усунення вживають заходи щодо цивілізованого вирішення конфліктної ситуації або починається демонстрація конфліктної поведінки.

Індикаторами наявності протиріч у соціально-трудоовій сфері можуть служити: зниження продуктивності праці, якості продукції, різке зменшення кількості пропозицій по поліпшенню результатів праці й економії ресурсів, підвищення рівня плинності персоналу, зростання числа випадків травматизму тощо.

Джерелами напруженості в трудовому колективі, що може перерости в конфлікт, є проблеми, пов'язані з розмірами заробітку, його розподілом, низькою дисципліною працівників, несприятливими умовами праці, неритмічністю тощо.

За відсутності в сторін взаєморозуміння розвиток конфлікту йде звичайно наступним шляхом:

- мобілізація ресурсів у відстоюванні своїх інтересів;

- використання сили погрози (демонстрації) чи сили у відстоюванні своїх інтересів, поява жертв конфлікту;

- мобілізація контрресурсів, поширення конфлікту тощо. домінування конфлікту у свідомості сторін, подальше використання сили і зростання числа жертв;

- тупикова ситуація, припинення взаємодії, спільної діяльності, розпад системи.

7.2. Методи управління соціально-трудоовими конфліктами

Процес управління конфліктами залежить від багатьох факторів і пошуком рішень можуть займатися різні служби: керівництво організації, служба управління персоналом, відділ психолога, соціолога, профспілковий комітет, страйком та інші.

Вирішення конфлікту – це ліквідація причин, що призвели до конфлікту або зміна цілей учасників конфлікту.

Управління конфліктами – цілеспрямоване оперування заходами з усунення (мінімізації) причин, що породжують конфлікт, чи корекції поведінки учасників конфлікту.

Існує наступні методи управління конфліктами, які сприяють їх подоланню:

- *внутрішньоособистісні*, тобто методи впливу на окрему особистість;
- *міжособові* методи, або стилі поведінки в конфлікті;
- *структурні*, або методи усунення організаційних конфліктів;
- *переговори*;
- відповідні *агресивні дії* у відповідь.

Внутрішньоособистісні методи знаходять відображення в умінні вільно організувати свою власну поведінку, висловити свою точку зору, не викликаючи захисної реакції з боку іншої людини..

Структурні методи – це методи впливу переважно на організаційні конфлікти, що виникають через неправильний розподіл повноважень, організацію праці, прийняту систему стимулювання і т. ін. До таких методів відносять: роз'яснення вимог по роботі, координаційні й інтеграційні механізми, використання систем винагород.

Міжособові методи передбачають, що під час конфліктної ситуації її учасники обирають відповідний стиль своєї подальшої поведінки з тим, щоб це найменше відобразилось на їхніх інтересах.

К. Томас і Р. Кілменн виділили п'ять основних стилів поведінки в конфліктній ситуації:

- пристосування, поступливість;
- ухилення (уникнення);
- протиборство;
- співробітництво;
- компроміс.

Основу класифікації складають два незалежні параметри:

- 1) ступінь реалізації власних інтересів, досягнення своїх цілей,
- 2) рівень кооперування, врахування інтересів іншої сторони.

Ухилення, уникнення. Ця форма поведінки обирається тоді, коли індивід не хоче відстоювати свої права, співпрацювати для вироблення рішення, утримується від висловлення своєї позиції, ухиляється від спору і йому не вистачає влади для вирішення конфлікту на свою користь.

Протиборство (конкуренція) характеризується активною боротьбою індивіда за свої інтереси з використанням усіх доступних йому засобів для досягнення поставлених цілей: застосуванням влади, примусу, інших засобів тиску на опонентів, використанням залежності інших учасників від нього.

Пристосування, поступливість. Дії індивіда спрямовані на збереження чи відновлення сприятливих відносин з опонентом шляхом згладжування протиріч.

Співробітництво означає, що індивід бере активну участь у пошуках рішення, яке задовольнило б усіх учасників взаємодії, але не відкидаючи при цьому своїх інтересів.

Компромiс, спрямований на пошук рішення за рахунок взаємних поступок, на вироблення проміжного рішення, що задовольняє всіх і при якому особливо ніхто не виграє, але й не втрачає.

Переговори представляють широкий аспект спілкування, що охоплює багато сфер діяльності сторін. Як метод вирішення конфліктів переговори – це набір тактичних прийомів, спрямованих на пошук взаємовигідних рішень для конфліктуючих сторін.

Правильно організовані переговори проходять послідовно кілька стадій:

- підготовка до початку переговорів (до відкриття переговорів);
- попередній відбір позиції (початкові заяви учасників при їх позиції в переговорах);
- пошук взаємоприйняттого рішення (психологічна боротьба, встановлення реальної позиції опонентів);
- завершення (вихід з кризи, переговорного тупика).

Кожна стадія передбачає вирішення широкого кола послідовних питань, починаючи від з'ясування предмета конфлікту, вироблення спільних підходів до розв'язання проблеми тощо.

7.3. Стратегії переговорів у вирішенні соціально-трудових конфліктів

На думку Р. Фішера і У. Юрі, основними стратегіями, що застосовуються у переговорах, є:

- традиційна — позиційної боротьби;
- стратегія колаборативних (принципових) переговорів.

Прихильники **традиційної стратегії** борються за максимальне задоволення висунутих ними вимог, в досягненні спільної (колаборативної) перемоги.

Прихильники **позиційного підходу** схильні сприймати переговори як боротьбу з супротивником.

Позиційний підхід передбачає три основні тактичні лінії.

1. *Вихідна позиція* декларується на початку переговорів, а потім до неї вносять зміни.
2. *Вихідна позиція* захищається протягом переговорів, готовність до компромісу виявляється лише в «останню мить».
3. *Вихідна позиція залишається незмінною.*

Як у позиційних, так і в непозиційних переговорах використовуються такі поняття, як вихідна позиція, запасна позиція, пороговий рубіж, позиція відходу.

Вихідна позиція має на меті вплинути на опонента в бажаному напрямі і запропонувати шляхи вирішення спірних питань.

Позиція є *закритою*, коли, ухиляючись від обговорення інтересів, сторона чітко декларує свою позицію і вимоги з основних питань.

Позиція є *відкритою*, коли, певною мірою відкриваючи свої інтереси, сторона переговорів пропонує свій погляд на можливість залагодження конфлікту, визнаючи правомірність і доцільність якнайширшого обговорення інтересів усіх сторін і альтернативних варіантів вирішення конфлікту.

Запасна позиція не розкривається до того часу, поки опоненти не висловлять принципової згоди обговорити питання, які були запропоновані у вихідній позиції.

Пороговий рубіж включає в себе визначення того найменшого, що сторона згодна прийняти від опонента, і того найбільшого, що вона може запропонувати опоненту, не ставлячи під загрозу власні інтереси.

Позиція відходу попереджає учасника, що він наближається до свого порогового рубежу. На цьому етапі учасники переговорів можуть заявити, що переговори зайшли в глухий кут, перервати переговори або вдатися до допомоги посередника.

Альтернативою жорсткій і м'якій лініям на переговорах дослідниками Р. Фішером і У. Юрі була запропонована **стратегія принципів, або колаборативних, переговорів**, орієнтованих не на *протиборство, а на співробітництво* у вирішенні спірних питань.

В **колаборативному підході** принципове значення надається розмежуванню вимог і інтересів сторін, які беруть участь у переговорах.

Стратегія переговорів на основі інтересів передбачає партнерські стосунки з метою досягнення позитивного вирішення конфліктної ситуації.

На основі стратегій поведінки в конфліктах, вчені виділяють різні моделі поведінки сторін в конфліктних ситуаціях:

- переговори з орієнтацією на модель «виграш – програш» (як ситуацію при якій інтереси сторін повністю протилежні, виграш однієї сторони означає повний програш іншої сторони);
- переговори з орієнтацією на модель «програш – програш», «виграш – виграш» (коли обидві сторони розцінюють свої інтереси як схожі, тобто не протилежні);
- переговори з орієнтацією на модель «виграш – виграш» (коли обидві сторони взаємодіють на максимально вигідних для обох сторін умовах та, в результаті, як найкраще задовольняють свої потреби).

Під час вирішення трудових конфліктів професіонали залучаються як консультанти, посередники або арбітри. При цьому використовується «чисте посередництво», коли посередник зосереджується:

- а) на процедурних питаннях;

б) на підтриманні сприятливої для успіху переговорів атмосфери спілкування;

в) на допомозі сторонам у кращому розумінні власних інтересів, інтересів іншої сторони, на усвідомленні ними рамок можливої домовленості;

г) на допомозі в оформленні підсумкових елементів, але утримується від порад і пропозицій щодо вирішення спірних питань по суті.

Інший підхід — коли посередник одночасно виконує функцію експерта зі спірних питань, розробляє, висуває та узгоджує зі сторонами власні пропозиції щодо вирішення трудового спору, а в окремих випадках, за попередньою згодою сторін, приймає остаточне зважене рішення зі спірного питання (так званий посередницький арбітраж).

Цей варіант передбачає низький рівень вимог до переговорної кваліфікації сторін трудового спору та високі різносторонні вимоги до кваліфікації посередника, його неупередженості й авторитету.

Посередництво – це сприяння процесу досягнення домовленості між сторонами, яке здійснюється третьою стороною. Згідно зі ст. 10 Закону України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», *«незалежний посередник — визначена за спільним вибором особа, яка сприяє встановленню взаємодії між сторонами, проведенню переговорів, бере участь у виробленні примирною комісією взаємоприйняттого рішення»*.

Посередництво є творчим процесом, в якому велику роль відіграють інтуїція, досвід, що мають допомогти посереднику знайти таку тактику дій, що буде адекватна: 1) специфіці конфлікту; 2) стилям поведінки в конфлікті й на переговорах сторін конфлікту; 3) цілям посередництва.

За українським законодавством участь посередника у переговорах між сторонами трудового конфлікту починається після його залучення примирною комісією, тобто фактично з офіційного початку переговорів, а не з моменту, коли переговори зазнали невдачі і сторони переконалися у своїй неспроможності самостійно залагодити конфлікт. Права, роль і функції посередника в роботі примирної комісії на сьогодні законодавчо не регулюються, а визначаються за згодою сторін.

Посередник стимулює сторони до досягнення рішення найвищого рівня в межах можливого.

Виділяють чотири рівні вирішення конфлікту:

1) призупинення конфлікту, тобто досягнення угоди щодо припинення дій, які завдають шкоди іншій стороні;

2) домовленість із конкретних спірних питань;

3) виявлення і ліквідація причин, які породили конфлікт;

4) повне примирення сторін.

Відповідно до Закону колективні трудові спори розглядаються виробничою примирною комісією в п'ятиденний, галузевою і територіальною примирними комісіями — в десятиденний, примирною комісією на національному рівні — в п'ятнадцятиденний термін з моменту утворення комісій.

Страйк — це тимчасове колективне добровільне припинення роботи працівниками (невихід на роботу, невиконання своїх трудових обов'язків) підприємства, установи, організації (структурного підрозділу) з метою вирішення колективного трудового спору (конфлікту). Страйк застосовується як крайній засіб (коли всі інші можливості вичерпані) вирішення колективного трудового спору (конфлікту).

Виділяють такі типи страйків:

страйк звичайний – коли працівники припиняють виробництво і залишають свої робочі місця;

«страйк навпаки» – конфліктуючі виконують свої трудові обов'язки, але відмовляються отримувати заробітну плату. Такий страйк вимагає широкого залучення громадськості і створення страйкового фонду;

робота за правилами («італійський страйк») — працівники не припиняють роботу, а починають виконувати свої посадові обов'язки суворо за вимогами технологічних процесів, з урахуванням вимог охорони праці, екології і та інше;

окупаційний страйк означає припинення роботи і висування вимог, але працівники при цьому залишаються на своїх робочих місця;

пульсуючий страйк проходить шляхом часткового припинення роботи, наприклад на одну годину під час зміни;

страйк солідарності оголошують на підтримку колег, суміжників; умовою його припинення є вдоволення тих вимог, з якими солідаризувались страйкарі.

Гострими формами соціально-трудова конфліктів, крім страйків, виступають саботаж; бойкот; колективне голодування; масове добровільне звільнення працівників; пікетування підприємств; фізичне насилля з боку конфліктуючих, у т. ч. ламання обладнання і т. ін.; цькування, переслідування, репресії з боку адміністрації і деякі інші.

7.4. Соціальне партнерство як досягнення злагоди в соціально-трудова конфлікті

Соціальне партнерство – надійна основа для попередження, регулювання і вирішення трудових конфліктів цивілізованим, конструктивним шляхом у рамках відповідного правового поля, на основі договорів, угод, з використанням методів, процедур, сформульованих у законодавчих і нормативно-правових документах України.

Урегулювання соціально-трудова конфліктів у системі соціального партнерства відбувається переважно за такими напрямками:

а) досягнення згоди чи примирення зусиллями самих конфліктуючих сторін, підписання колективного договору, угоди чи соціального контракту;

б) шляхом примирно-посередницьких процедур, використання трудового арбітражу;

в) через судовий розгляд.

Найважливішим механізмом вирішення трудового конфлікту є колективний договір, угода, що містять права та обов'язки сторін, у тому числі і при виникненні конфлікту.

Найголовніша складова регулювання трудових конфліктів — примирно-посередницькі технології, що мають відповідно до законодавства своєрідні сутнісні характеристики і специфічне соціальне призначення.

По-перше, законодавством установлюється обов'язковість (примусовість) примирно-посередницьких процедур. За порушення зазначеного положення сторони притягаються до юридичної відповідальності. До представників роботодавця застосовують дисциплінарні стягнення, адміністративні штрафи, а у відношенні працівників використовується санкція визнання судом страйку незаконним, оголошеним без урахування термінів і примирних процедур. Крім того, профспілкова організація, що оголосила і не припинила страйк після визнання його незаконним, зобов'язана відшкодувати завдані збитки за рахунок своїх ресурсів у розмірі, визначеному судом (цивільно-правова відповідальність).

По-друге, примирно-посередницькі технології здійснюються відповідними комісіями, трудовим арбітражем, що формуються за участю конфліктуючих сторін Національною службою посередництва і примирення.

Соціальне партнерство ефективно сприяє попередженню, локалізації і регулюванню трудових конфліктів, недопущенню їх розростання і перенесення на загальнонаціональний рівень.

Література [10, 26, 27, 39]

Питання для самоконтролю

1. Яка сутність соціально-трудового конфлікту, його основні причини виникнення?
2. Які існують різновиди соціально-трудова конфліктів?
3. Які застосовують методи управління соціально-трудова конфліктами?
4. Які застосовують стратегії переговорів у вирішенні соціально-трудова конфліктів?
5. Які функції посередництва в переговорах при конфліктних ситуаціях?
6. Що є крайнім заходом вирішення колективних трудових суперечок?
7. Яка функція соціального партнерства при вирішенні соціально-трудова конфліктів?
8. У чому полягає механізм регулювання колективних трудових суперечок і конфліктів?
9. Які методи розв'язання соціально-трудова конфліктів, на ваш погляд, найбільш ефективні?