

Роль керівника у врегулюванні конфліктних ситуацій в трудовому колективі

Першочерговою ціллю кожного керівника повинно бути створення психологічно сприятливого та функціонально-ефективного робочого середовища колективу, в якому ймовірність виникнення конфліктів через системні та організаційні дисфункції буде зведена до мінімуму. Оскільки взаєморозуміння і здорове робоче середовище напряду впливає на ефективність виконання завдань, поставлених тому чи іншому трудовому колективу.

Для досягнення цієї цілі, перш за все необхідно відповідально підходити до створення колективу. Необхідно розробити і впровадити єдину політику правил і процедур щодо виконання робіт, справедливої і об'єктивної системи матеріального і морального стимулювання, створити системи ефективних комунікацій та інформаційної мережі, що запобігає конфліктам через недостатність або викривлення інформації, забезпечити належний рівень соціально-психологічних умов праці [1]. Керівник повинен докладати всіх зусиль для того, щоб кожен працівник чітко знав свої посадові обов'язки, як влаштовані робочі процеси, які дотичні до його посадових обов'язків, був проінформований про всі формальні і неформальні правила колективу. Чим більше чіткості і менше абстракцій, тим менша ймовірність виникнення конфліктів через банальні непорозуміння.

Однак, не завжди керівник має змогу сформуванати колектив з нуля, дотримуючись усіх рекомендацій для формування колективу з мінімізованою можливістю виникнення конфліктів. Але навіть при наявності такої можливості, неможливо створити трудовий колектив, в якому ймовірність виникнення конфліктних ситуацій буде нульовою.

Оскільки колектив - це живий організм, і керівник повинен навіть заохочувати здоровий конфлікт ідей. Більше того, «відсутність конфліктів слід вважати свідченням застою, стагнації» [2]. Конфлікт виконує регулюючу функцію, «знімає соціальну та психологічну напругу» та сприяє соціальній рівновазі в колективі [3]. Конфлікт «стимулює розвиток... виявляє недоліки в організації праці і сприяє виробленню нових способів вирішення завдань» [1]. Це забезпечує зростання і рух «живого організму» вперед.

У будь-якій конфліктній ситуації в колективі керівник перш за все не повинен поспішати з висновками щодо конфліктної ситуації і обирати будь-яку сторону конфлікту. Керівник своїми діями може як поліпшити становище, так і поглибити конфлікт. Тому важливо виважено, об'єктивно, неупереджено і відповідально підходити до аналізу будь-якого конфлікту в колективі. Потрібно відмовитися від свідомо негативного сприйняття тієї чи іншої сторони конфлікту, і прагнути якомога більше дізнатися про сутність конфлікту, перш ніж робити будь-які висновки.

Дії керівника при управлінні конфліктом повинні базуватися на стратегічному, процедурному та етичному підходах. Стратегічно керівник обирає співробітництво, щоб досягти консенсусу шляхом пошуку спільних інтересів. Процедурно він забезпечує об'єктивність, проходячи чотири етапи аналізу: 1) Сприйняття конфлікту; 2) Дослідження та визначення причин (збір фактів); 3) Пошуку варіантів; 4) Вибору оптимального варіанту. При цьому він виступає як незалежний посередник. Етично його дії спрямовані на збереження гідності учасників, що виражається у коректності, повазі та дотриманні конфіденційності без обговорення їхніх особистих якостей [1]. Тільки подібний комплексний підхід гарантує не лише вирішення конфлікту, а й відновлення функціональних відносин у колективі.

Підсумовуючи, можна зазначити, що вирішення конфлікту у трудовому колективі не рівноцінно, наприклад, судовому процесу, де стоїть завдання визначити винну сторону, безкомпромісно покаравши її, або встановити чіткий компроміс між сторонами, базуючись виключно на юридичній доктрині. У вирішенні конфлікту керівник не повинен прагнути лише до тимчасового примирення (компромісу), а до повного вирішення (консенсусу), що задовольняє ключові інтереси сторін. При цьому дотримуючись всіх етичних і моральних норм, задля того, щоб зберегти хороші професійні стосунки між учасниками колективу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

- Барабанов І.В., Андреева Т.Є., Гетьман О.О. Сучасний конфлікт-менеджмент: монографія. Харків: КМПА. 2019. 128 с.
- Смельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В. та ін. Основи менеджменту: навчальний посібник. Київ: Знання. 2003. 333 с.
- Філоненко М. М. Психологія спілкування: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 296 с.