

Богомолів О.О.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Роль керівника у вирішенні конфліктних ситуацій у сфері публічного управління

bogomolov25@gmail.com

Аксіоматично, що роль керівника в конфліктних ситуаціях не звужується до видання розпоряджень, командування людьми. Навпаки, це швидше турбота про раціональне використання людського ресурсу з погляду інтересів як організації (підприємства), так і кожного працівника окремо [1].

Для керівника в управлінській діяльності важливим є його вміння спрогнозувати можливе виникнення й розвиток конфлікту. Це необхідно, тому що на підприємстві поряд із деструктивними конфліктами, що створюють перешкоди виробничій діяльності, можливі й конструктивні конфлікти, розвиток, своєчасне розв'язання яких збільшує ефективність і злагодженість роботи, допомагає успішно досягати поставлених цілей.

Функція вчасного виявлення соціальних суперечностей, а також обґрунтованого припущення виникнення й розвитку їх на ґрунті конфліктних ситуацій, забезпечується прогнозуванням. Прогнозування ґрунтується на аналізі структурних компонентів конфлікту: проблеми; конфліктної ситуації; сигналів, частоти їх виникнення; інцидентів; складу й особливостей поведінки потенційних учасників. Усі компоненти доцільно розглядати в динаміці – із урахуванням періодів, етапів, фаз розвитку конфлікту.

Діяльність керівника як посередника включає аналіз ситуації та врегулювання конфлікту. Аналіз конфліктної ситуації полягає в одержанні інформації про конфлікт, збиранні даних про нього; аналізі отриманої інформації, перевірці її вірогідності, оцінюванні конфліктної ситуації [2]. Процес урегулювання включає вибір способу врегулювання конфлікту та типу медіаторства, реалізацію обраного способу, уточнення інформації та прийнятих рішень, зняття післяконфліктної напруги у стосунках опонентів, аналіз досвіду врегулювання конфлікту.

На ефективність урегулювання конфлікту впливає вибір керівником способу його розв'язання. Володіючи владою стосовно підлеглих, керівник може реалізувати кожний із типів медіаторства (третейський суддя, арбітр,

посередник, помічник, спостерігач). Існує два підходи до розуміння ролі керівника в урегулюванні конфлікту. Перший полягає в тому, що керівникові доцільно орієнтуватися в конфлікті на роль посередника, а не арбітра [1].

Вважається, що арбітраж має ряд особливостей, які знижують його ефективність під час використання в розв'язанні міжособистісних конфліктів, а саме: необхідність ухвалення рішення спонукає керівника до пошуку істини, що є неадекватним підходом до проблеми людських відносин; ухвалення рішення на користь однієї зі сторін викликає в іншій стороні негативні реакції на адресу арбітра; ухвалення рішення керівником закріплює його відповідальність за реалізацію й наслідки цього рішення; вирішення проблеми керівником торкається предмета боротьби, але не стосунків сторін, тому повного розв'язання конфлікту, що передбачає договір між учасниками, немає.

Другий підхід полягає в тому, що керівникові необхідно вміти застосовувати всі типи медіаторства. Основними для керівника є ролі арбітра й посередника, а додатковими – ролі третейського судді, помічника та спостерігача. Роль арбітра є оптимальною в ситуаціях, коли: керівник має справу з конфліктом, що швидко загострюється; одна зі сторін явно не права; конфлікт протікає в екстремальних умовах (аварійна ситуація, бойова обстановка); службові обов'язки визначають його дії саме як арбітра; немає часу на детальний розгляд; конфлікт короткочасний і незначний.

Аналіз отриманого досвіду дозволяє керівникові осмислити свої дії в конфлікті, оптимізувати алгоритм діяльності з урегулювання конфліктів серед підлеглих. Конфлікти визначаються природою людини, специфікою діяльності організації. Керівник в умовах конфлікту може виявитися щонайменше в двох положеннях – або суб'єкта, прямого учасника конфлікту, або посередника, арбітра, що виступає примирником сторін, які конфронтують. Отже, керівник повинен не усувати конфлікт, а управляти ним і ефективно використовувати.

Список використаних джерел:

1. Опанасюк Г. Тенденції підготовки державних службовців у країнах Центральної та Східної Європи. / Г. Опанасюк. – К.: Вид-во УАДУ, 2001. – 284 с.
2. Карамушка Л. М. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. / Л. М. Карамушка. – К.: ІНКІС, 2005. – 366 с.