

УДК 658.5

Сівчук І. – ст. гр. БМ_м-51

Тернопільський державний технічний університет імені Івана Пулюя

РОЛЬ МЕНЕДЖЕРА В ПРОЦЕСІ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

Науковий керівник: старший викладач Сівчук П. І.

В улагоджування і конфліктів, управління поведінкою персоналу в конфліктних ситуаціях, винятково, вирішальною вважається роль керівника. Це зумовлено тим, що керівник будь – якого рангу й рівня є особою, яка з погляду свого службового становища зацікавлена як у підтриманні конфліктів функціонально – позитивної спрямованості, що йдуть на користь загальній справі, так і в запобіганні, найшвидшому подоланні деструктивних конфліктів, що завдають своїми негативними наслідками шкоди спільній роботі. Керівника зазвичай наділено певними повноваженнями, він володіє певним обсягом влади. А отже, має можливість впливати на своїх підлеглих, у тому числі на їхню поведінку в конкретному конфлікті.

Керівник в умовах конфлікту може виявитися як суб'єктом, прямим учасником, або посередником, арбітром, що виступає примирником учасників конфронтації.

Керівник, як суб'єкт конфлікту, постає в ролі одного з опонентів, який відстоює свою точку зору, певні інтереси та позицію у сосунках з підлеглими, партнерами з ділових зв'язків, з іншими підрозділами. Найчастіше безпосереднім учасником конфліктного протистояння керівник стає у випадках, коли порушує службову етику, відступає від норм трудового законодавства чи допускає несправедливу оцінку роботи й поведінки підлеглих. Ті конфлікти, що пов'язані з відступами від трудового законодавства, виявляють, з одного боку, правову неграмотність, а з іншого боку – спроби деяких керівників обійти закон, виявити свавільність.

Керівник повинен знати й застосовувати у своїй практичній діяльності законодавство країни, а також інші нормативні акти – накази, постанови уряду, офіційно затверджені положення і т. п. Як потенційний суб'єкт конфлікту керівник, менеджер повинен подавати приклад шанобливого ставлення до законів, вірності моральним і трудовим традиціям, прагнення до партнерської взаємодії.

Необ'єктивність керівника, яка викликає конфлікт, може бути наслідком як заниженої, так і завищеної оцінки результатів діяльності й поведінки підлеглих. Серед типових помилок завищення оцінок називаються дружнє ставлення на основі неформального спілкування, бажання бути добрим і великодушним, надання переваг симпатичним людям тощо. Заниження оцінок стає можливим в результаті навмисного прагнення до покарання, особистої антипатії, неумілості співробітника ефективно представити виконану роботу тощо.

Несправедливість із боку керівника в оцінці роботи й поведінки своїх підлеглих виявляється, зокрема, у практиці застосування заохочень і покарань, встановлення посадових окладів і розмірів додаткових виплат, заповнення вакансій, у спробах приховати неприємну інформацію, нехтування переконливими аргументами.

Керівник у силу соціального рангу, своїх обов'язків, прав і повноважень стосовно інших людей та персоналу є виразником лояльності (коректності, доброзичливості). У першу чергу від нього залежить створення у великому чи малому колективі атмосфери, що сприяє свободі й повазі особистості, проявові ініціативи, справедливій винагороді за роботу, запобіганню негативним наслідкам будь-яких конфліктів, особливо тих, що виникають на ґрунті незадоволення умовами праці й спілкування.