

Особенности управления трудовыми конфликтами в государственных учреждениях

Секриеру Виктория Васильевна

E-mail: sekrieru_v@mail.ru

Конфликт подразумевает под собой столкновение различных точек зрения, интересов, мнений. Говоря иначе, это ситуация для двух или более субъектов в достижении своих целей, когда шаг вперед для одного означает шаг назад для другого.

Проблема управления конфликтами в государственных учреждениях не утрачивает своей актуальности, поскольку наличие конфликтных ситуаций в значительной степени негативно влияет на эффективность работы государственных служащих, ухудшается качество предоставляемых государственных услуг.

В результате анализа научной литературы можно сделать вывод о достаточно широком раскрытии темы регулирования трудовых конфликтов в работах отечественных ученых: А.Я. Анцупова, В.И. Миронова, В.И. Ильина и других.

Основными причинами зарождения конфликтов в работе государственных госслужащих могут быть противоречия, связанные с различными представлениями о целях, интересах и ценностях.

Все причины конфликтов можно поделить на 2 части: объективные и субъективные.

Миронов В.И. считает, что в основе объективных причин лежат объективные слабые стороны организации, к которым могут относиться: неэффективная организация труда, недостаточная материально-техническая база, нехватка финансирования и т. п. [7].

В основе субъективных причин - субъективные особенности личности членов организации.

По мнению В.И. Ильина объективными причинами конфликтного взаимодействия считаются те обстоятельства социального взаимодействия людей, приводящие к столкновению их мыслей, интересов, ценностей и т. п [6].

Субъективные причины конфликтов являются следствием индивидуально-психологических особенностей и непосредственного взаимодействия людей в условиях объединения их в социальные группы.

Чаще всего в трудовых отношениях государственных служащих, работающих в МФЦ возникают трудовые конфликты с недостаточным вниманием к обоснованию тех или иных действий в работе государственного служащего. В частности, такие ситуации возникают, когда в МФЦ приходит жалоба от потребителя услуги центра. Практически всегда руководство учреждения становится на сторону обратившегося в центр гражданина, даже если последний не прав.

Следовательно, разрешение трудовых конфликтов в МФЦ требует более внимательного отношения со стороны руководства к выяснению причин каждой возникшей в учреждении проблемы, вынесению справедливых решений по каждой сложной ситуации. Должна быть выработана правильная стратегия разрешения конфликта как руководством МФЦ, так и подчиненными.

Стратегия разрешения конфликта - это система действий, направленных на прекращение противостояния сторон и выработку наиболее приемлемого решения проблемы.

На практике реализация стратегии предполагает выработку действий по анализу проблем конфликта и определению методов их решения.

Принято выделять несколько стратегий решения конфликтов.

Соперничество (решение конфликта силой) предполагает навязывание противоположной стороне предпочтительного для другой стороны решения.

Нередко данная стратегия называется непродуктивной или ущербной, поскольку не предоставляет возможности оппоненту реализовать свои интересы.

Однако есть ряд случаев, когда соперничество как стратегия оправдывает себя.

По мнению Анцупова А.Я., Шипилова А.И. соперничество оправдано в случаях[2]:

- очевидной конструктивности предлагаемого одной из сторон (активной стороной) решения;
- выгоды результата для всей группы, организации, а не для отдельной личности или микрогруппы;
- принципиальной важности результата борьбы для реализующего данную стратегию;
- ограничения временных ресурсов.

Компромисс - это еще одна стратегия поведения в конфликтной ситуации, состоящая в стремлении обеих сторон завершить конфликт с помощью частичных взаимных уступок.

Стратегия компромисса не портит межличностные отношения, а напротив, может способствовать их укреплению, что делает сам конфликт продуктивным.

Участник конфликта может пойти на уступку, если в случае продолжения конфликта существует риск еще более серьезных негативных последствий. Уступки могут совершаться также под давлением третьей стороны или иных обстоятельств.

Избегание конфликта применяется в том случае, если у обеих сторон нет ресурсов (в том числе временных) для продолжения конфликта. Также при стремлении выиграть время, наличии трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

Наконец, одной из наиболее эффективных стратегий разрешения конфликтов является сотрудничество. Это стратегия поведения в конфликте, которая предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске взаимовыгодного решения.

Сотрудничество возможно при сильной взаимозависимости интересов оппонентов, важности принятия решения для обеих сторон, отсутствия предубеждений и склонности к формированию различных статусов и положений. Разрешение трудовых конфликтов в МФЦ требует более внимательного отношения со стороны руководства к выяснению причин каждой возникшей в учреждении проблемы, вынесению справедливых решений по каждой сложной ситуации.

Разрешение трудовых конфликтов в МФЦ требует более внимательного отношения со стороны руководства к выяснению причин каждой возникшей в учреждении проблемы, вынесению справедливых решений по каждой сложной ситуации.

Источники и литература

- 1) Трудовой кодекс Российской Федерации от 21 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (с изм. и доп. от 07.05.2009 г.) // СЗ РФ. 2009. № 19
- 2) Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. - 2-е изд., перераб. - СПб.: Питер, 2012. – 322 с.
- 3) Васильев В.П. Государственное и муниципальное управление: учебное пособие / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко — М.: Дело и Сервис, 2014. — 352 с.
- 4) Давлетчина С.Б. Конфликтология./ С.Б. Давлетчина - Улан-Удэ: ВСГТУ, 2011. - 174 с.
- 5) Евдокимов В.В. Управление персоналом. - Урюпинск: УФ ГОУ ВПО ВолГУ, 2011. – 148 с.
- 6) Ильин В.И. Структура конфликта в организации // Социальный конфликт. 2010, №3
- 7) Миронов В.И. Практическое пособие по урегулированию трудовых разногласий, споров и конфликтов // Трудовое право. 2008. № 4