

КАК ДА СЕ СПРАВВИМ С КОНФЛИКТИТЕ В ЕКИПИТЕ НА МАЛКИТЕ И СРЕДНИТЕ ФИРМИ



Г-н Виктор Врански е управител на консултантска фирма Вижън Т ЕООД.

Вижън Т ЕООД е специализирана в провеждане на тренинги, коучинг и консултиране в областта на мениджмънта и продажбите.

Г-н Врански е заемал ръководни позиции във водещи международни компании в продължение на 17 години. Притежава дългогодишен експертен опит в консултирането и провеждането на тренинги в областта на продажбите за бизнес организации от различни браншове.

Конфликтите са често явление в ежедневието на малкия и средния бизнес. Много мениджъри считат, че най-добрият начин да се справят с тях е, като не им позволяват да възникват. По принцип това звучи много добре, но практиката показва, че там където работят хора, конфликтите са неизбежни.

Съвременният мениджмънт приема конфликтите, като неразделна част от бизнеса. В тази връзка фокусът трябва да бъде насочен към ефективното управление на конфликтите, така че от

тях да се извлекат градивни ползи за бизнеса.

Един конфликт на работно място се поражда вследствие различията във възгледите по някакъв въпрос на двама или повече служители. Конфликтите имат две страни – позитивна и негативна.

● **Позитивната страна произтича от факта, че благодарение на тях излизат наяве проблеми, които затрудняват работата на бизнеса. Това означава, че конфликтите дават шансове за подобрения.**

Нека разгледаме следния пример – мениджър нарежда на свой служител да свърши дадена задача по зададен от него начин. Служителят обаче счита заданията от мениджъра начин за неефективен, защото има идея за по-добър подход. В резултат на това той изразява явно несъгласие с мениджъра. Последният от своя страна пък защитава своята гледна точка по въпроса. Вследствие на това възниква конфликт между двамата. Позитивната страна на ситуацията е, че тя сигнализира, че вероятно има по-ефективен начин да се изпълни задачата.

● **Негативната страна се проявява, в случай че конфликтите останат неразрешени или продължат твърде дълго. Това неминуемо рефлектира върху бизнеса под различни форми, като понижаване ефективността на работа, напускане на ценни служители, загуба на клиенти и други.**

Ако се върнем към горния пример и предположим, че служителът и мениджърът твърдо стоят за своите позиции, то конфликтът ще остане нерешен. Това ще доведе не само до неизпълнение на поставената задача, но и до влошаване на отношенията между двамата, създаване на ненужно напрежение, въвличане на още хора в проблема и други негативи. Тук вече започва да се проявява негативната страна на този конфликт и той става деградивен за фирмата.

Когато възникне конфликт в екипа, много важна е ролята на мениджъра. Независимо дали е пряко замесен в конфликта или не, той трябва да се прояви като страна, която активно съдейства за бързото му разрешаване. Колкото повече се отлагат действията за справяне с един конфликт, толкова повече се задълбочава той и респективно става по-труден за решаване. Ситуацията е аналогична на лечението на болестите в медицината. Всеизвестен факт е, че те се лекуват много по-бързо и сигурно в началните им стадии на възникване. Ако това не се случи и лечението започне в по-напреднал стадий на болестта, то става много по-трудно, значително по-скъпо, а понякога и невъзможно. Затова първото правило за справяне с конфликтите е да се вземат незабавни мерки за решаването им, веднага след тяхната поява.

Следващият важен момент е, как да се подхожда за успешно справяне с конфликтите на работното място. Рядко се случва едната страна в конфликта да признае, че не е права и да приеме позицията на опонента си. Спорещите страни обикновено защитават твърдо гледните си точки. Отчитайки този факт, най-добрият подход за справяне с конфликти е търсенето на консенсусно решение. За целта на първо място страните трябва да стигнат до съгласие помежду си, в какво се състои конфликта между тях и къде точно се крият различията им. По този начин те признават открито, че имат проблем и набяляват причините за него.



Следващата стъпка е страните да обсъдят, как могат с общи усилия да намерят решение на конфликта. Тук има един много важен момент – опонентите трябва да гледат на конфликта като нещо, което им създава взаимни проблеми. По друг начин казано те трябва да признаят заедно, че състоянието на конфликт е вредно за тях. Само тогава те биха могли да се кооперират за съвместно решаване на нещата чрез консенсус. Това включва конструктивно обсъждане на възможните начини за справяне с конфликта, правене на взаимни отстъпки, набяляване на конкретни действия, които всяка страна ще предприеме и разбира се осъществяване договорените неща. В много случаи на конфликти между служители се налага намеса на мениджърите с цел оказване помощ за справяне със ситуацията. Това не означава, че мениджърите трябва да подхождат с наложено от тях решение, защото така само ще подтиснат конфликта за известно време, но няма да го решат и скоро той може пак да се възобнови. Когато един мениджър се намесва той трябва да играе ролята на медиатор, който посредничи за постигане на консенсус между служителите. Това е единствената ефективна позиция, която може да заеме, като страна незамесена пряко в конфликта.

Практиката показва, че конфликтите на работното място са силен двигател за развитие на бизнеса, когато се управляват ефективно. Същевременно те могат да бъдат разрушителни, ако не се решават. Съвременният мениджър трябва да извлича възможностите за подобрене, които излизат на дневен ред чрез тях и същевременно се стреми да ги решава възможно най-бързо.