

10 Konflikt na pracovisku :)



V prvom rade si uvedomte:

- konflikty sú prirodzenou súčasťou života a vznikajú všade, kde ľudia prichádzajú do vzájomného kontaktu,
- najtypickejším pracoviskom, kde vznikajú konflikty je také, kde sa ľudia nielen každodenne stretávajú, ale v závislosti od pracovnej náplne a postavenia spolupracujú na riešení spoločných zadaní,
- konflikty možno riešiť aj tak, že dokážete na pracovisku vytvoriť priestor na pokojné spolunažívanie.

Konfliktom na pracovisku označujeme takú situáciu:

- keď sa vzájomne závislí ľudia nevedia dohodnúť na spoločnom celi,
- keď si navzájom neželajú, aby im ten druhý zasahoval do ich kompetencie.

Konflikt je zvyčajne sprevádzaný:

- hnevom,
- silnými emóciami,
- pocitom, že ho treba okamžite riešiť.

Ústredným prvkom všetkých interpersonálnych konfliktov je komunikácia. Preto do nej nesmie vstupovať:

- vyhrážanie,
- verbálna agresivita,
- násilie.

V opačnom prípade sa môže situácia extrémne vyhrotiť.

Na druhej strane ignorovanie konfliktov^[1] dáva do pohybu deštruktívne sily, ktoré:

- znižujú produktivitu,
- šíria konflikt ďalej,
- uvoľňujú morálku.

Zdroje konfliktov:

- súperenie,
- neochota spolupracovať,
- pocit nespravodlivosti,
- nesprávne pochopenie,
- nevhodné, necitlivé alebo netolerantné, správanie,
- neúmerne vysoká záťaž,
- rozdiel individuálnych cieľov a záujmov jednotlivcov.

Ako manažér si musíte uvedomiť, že:

- dobré vzťahy na pracovisku sú mimoriadny motivátor pôsobiaci proti zmene zamestnania,
- práve preto by ste mali podporovať dobré vzťahy na pracovisku a vážiť si jednotlivcov, ktorí ich vytvárajú.

Ako je možné vytvoriť na pracovisku dobré vzťahy? Zamestnanci by sa mali:

- dobre poznať a byť otvorení, definovať, čo majú a nemajú radi, čo im prekáža,
- byť navzájom tolerantní a ochotní,
- zohľadňovať záujmy a potreby kolegov.

Ak je manažér sám účastníkom konfliktu, ako dobrý šéf vie, že v strese nie je dobré robiť nejaké závery alebo neuvážené rozhodnutia smerom k podriadeným alebo podráždene reagovať na ich názory. Je lepšie najskôr vychladnúť a po určitej dobe o probléme znovu v klude diskutovať.

Doporučenia:

- v prípade ak je pri spore objavené riešenie, malo by sa z neho stať pravidlo, na ktoré je možné sa v budúcnosti odvolať,
- je nutné viesť si denník konfliktov. Je možné tak vytypovať typické schémy zlyhania seba samého alebo podriadených,
- je nutné vedieť, v čom sú podriadení vynikajúci a v čom Vám lezú na nervy. Týmto situáciám sa buď budete vyhýbať, alebo sa na ne dobre pripravíte,
- pri konflikte neprechádzajte do slovnej agresie a nezhadzujte svojich podriadených,
- dávajte si pozor na agresiu v sametových rukaviciach. Jej realizácia je Vám servírovaná vo forme uštipačných poznámok, ironických glos alebo rôznych bagatelizujúcich výrokov. Ich cieľom obyčajne býva otráviť alebo vyštváť nepohodlných kolegov, či ich poškodiť v ich pozícii a získať prevahu. V prípade, že sa horeuvedeného dopúšťate, ide o Vaše profesionálne zlyhanie. V úlohe šéfa ste omylom. Cieľom Vašej práce je totiž tím systematicky budovať a nie ho rozbíjať,
- Aj pre výborného manažéra platí, že štyri z jeho desiatich rozhodnutí sú chybné. Nemôžete však robiť jednu chybu za druhou. V každom prípade je ospravedlniť sa rovnako dôležité ako robiť správne rozhodnutia.

[1] Keď sa šéf nenaučí postaviť k problému priamo, doplatí na to sám. Lahostajnosť nie je cesta k ďalšiemu rastu, ale k chvíľkovému prežitiu na danej pozícii.