

УДК 005.5**DOI: 10.34670/AR.2021.17.60.016****Современный взгляд и оценка процессов управления
конфликтами****Кенина Диана Сергеевна**

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры менеджмента и управленческих технологий,
Ставропольский государственный аграрный университет,
355017, Российская Федерация, Ставрополь, пер. Зоотехнический, 12;
e-mail: dianakenina@mail.ru

Звягинцева Ольга Сергеевна

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры менеджмента и управленческих технологий,
Ставропольский государственный аграрный университет,
355017, Российская Федерация, Ставрополь, пер. Зоотехнический, 12;
e-mail: o-zvyagintseva@yandex.ru

Грудина Ольга Николаевна

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры менеджмента и управленческих технологий,
Ставропольский государственный аграрный университет,
355017, Российская Федерация, Ставрополь, пер. Зоотехнический, 12;
e-mail: olia-st026@yandex.ru

Аннотация

В статье представлен обзор современных социально-психологических технологий в практике управления персоналом, проанализированы главные причины возникновения конфликтов, а также предложена модель управления конфликтами. Авторы отмечают, что наиболее конфликтными отраслями являются транспорт, здравоохранение и обрабатывающая промышленность. Связано в первую очередь с отраслевой спецификой: в данных отраслях складывается напряженная работа. Делается вывод о том, что конфликты происходят по разным причинам, от межличностных до профессиональных, и являются своего рода индикаторами проблемных зон в коллективах, указывают на самые «болезненные» точки, которые, в свою очередь, могут стать трамплином для модернизации или развития не только для участников конфликта, но и для организации в целом.

Для цитирования в научных исследованиях

Кенина Д.С., Звягинцева О.С., Грудина О.Н. Современный взгляд и оценка процессов управления конфликтами // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2021. Том 11. № 11А. С. 137-143. DOI: 10.34670/AR.2021.17.60.016

Ключевые слова

Управление персоналом, конфликты в организации, методы диагностики конфликтов, отрасль, фактор.

Введение

Как правило, источниками возникновения конфликтов могут быть как внутренние, так и внешние факторы. В ходе возникновения конфликтов, с одной стороны, создается нестабильная обстановка в коллективе, а с другой стороны, появляется информация о существующих проблемах в организации.

В современном мире конфликты продолжают восприниматься как негативное явление, хотя более рационально относиться к конфликтам как к возможности выразить свое мнение и построить конструктивный диалог.

Для менеджеров умение эффективно разрешать и предупреждать производственные и трудовые конфликты является профессиональной компетенцией, а в передовых компаниях умение строить конструктивный конфликт и вовсе является одной из главных корпоративных ценностей.

Эффективный руководитель любого уровня стремится прежде всего предупредить конфликт, что является более практичным для всех участников управленческого процесса. Если конфликт уже произошел, его необходимо решать конструктивно, понимая истинные мотивы конфликтующих сторон.

Основная часть

Многих ученых-теоретиков и практиков волнует вопросы сущности конфликтов, их предупреждения и рационального разрешения, некоторые зарубежные институты даже ведут подготовку по профессии «конфликт-менеджмент» [Кульпина, Мурадян, 2018].

Институт мира США, основанный в 1984 году Конгрессом США, изучает более глобальные конфликты, межнациональные и политические, и разрабатывает методы решения данных конфликтов.

С развитием мировой глобализации развиваются и научно-технический прогресс, и человеческие отношения, и причин для споров, конфликтов и стрессов становится все больше и больше.

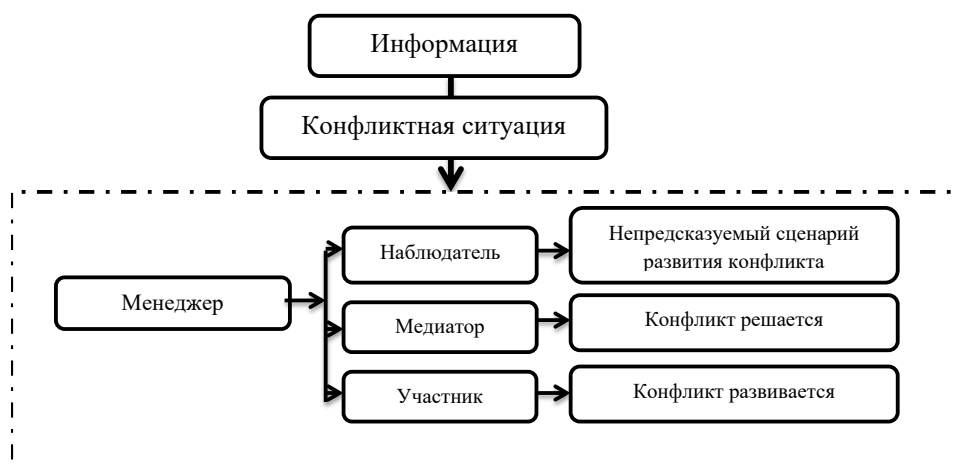
Считаем, что не следует сбрасывать со счетов тот факт, что отдельные, чаще всего межличностные конфликты носят разрушительный характер. Об этом также должен знать менеджер, так как в совместной деятельности участвуют люди, различные по своей профессиональной подготовленности, жизненному опыту, индивидуальным чертам характера и темперамента и т.п. Эти различия неизбежно накладывают свой отпечаток на оценки и мнения по значимым для личности и организации вопросам, порой порождают противоборство, которое, как правило, сопровождается эмоциональным возбуждением и часто перерастает в конфликт. В некоторых случаях столкновения оценок и мнений заходят так далеко, что интересы дела отходят на задний план: все мысли конфликтующих направлены на борьбу, которая становится самоцелью, что отрицательно сказывается на развитии организации [Черкасова, 2020].



Источник: составлено авторами

Рисунок 1 – Модель управления конфликтами в организации

С целью управления конфликтами в современном менеджменте появилось такое понятие, как конфликт-менеджмент, его основу составляют эффективные коммуникации, так как именно из-за искажения информации возникают конфликтные и спорные ситуации.



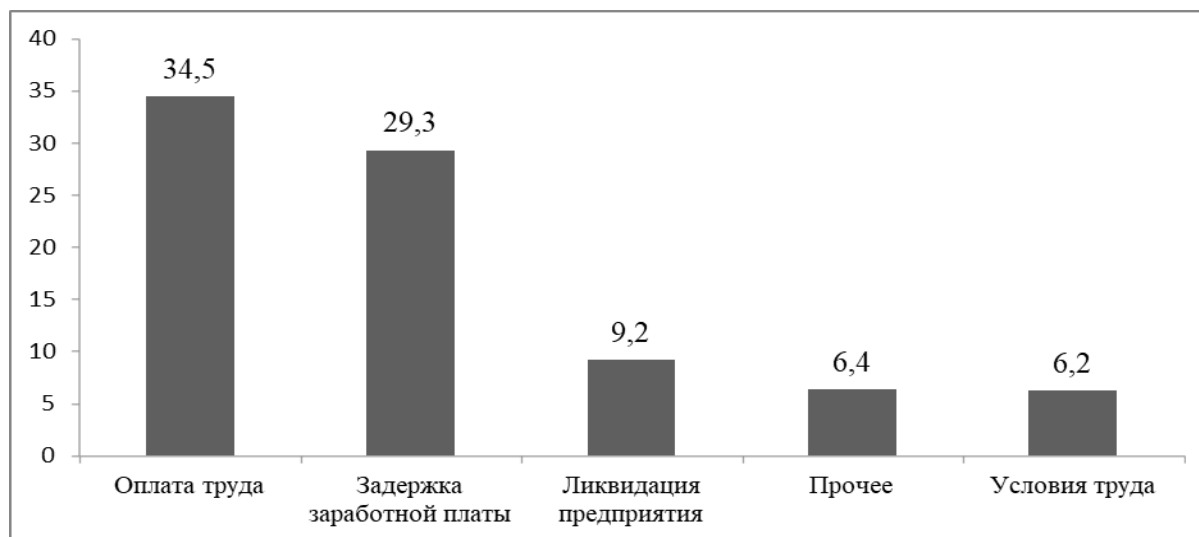
Источник: составлено авторами

Рисунок 2 – Роль менеджера в конфликте

Конфликты происходят по разным причинам, от межличностных до профессиональных, в процессе конфликта менеджер может выступать в трех главных ролях: наблюдателя, медиатора и участника.

Самой оптимальной ролью является роль медиатора, поскольку данная позиция отличается независимостью и позволяет более «экологично» решать конфликт.

В остальных ролях неизбежен негативный исход, в случае, если менеджер не вмешивается и остается наблюдателем, конфликт может развиваться самым непредсказуемым образом, негативные последствия влечет также ситуация, когда менеджер становится участником конфликта.



Источник: Отчет по социально-трудовым конфликтам проекта «Забастком»

Рисунок 3 – Главные причины трудовых конфликтов, %

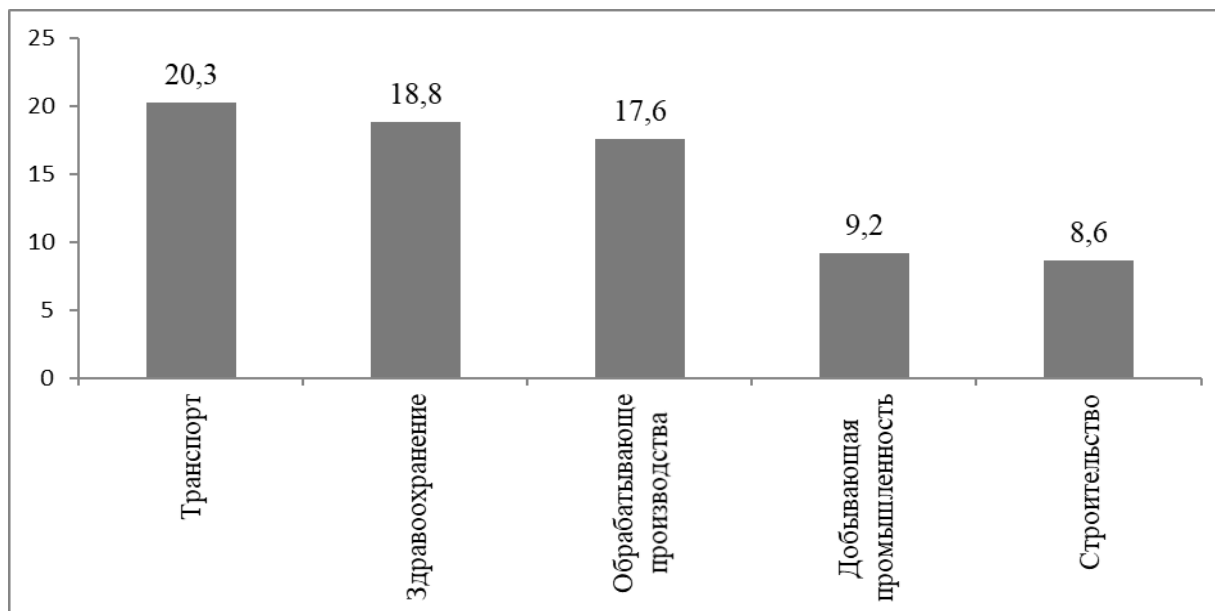
Среди главных причин трудовых конфликтов на первом месте находятся причины, связанные с финансовыми обязательствами сотрудников: оплата труда (34,5%), задержка заработной платы (29,3%), ликвидация предприятия (9,2%). Считаем, что это связано с господствующей рыночной экономикой, и финансовая стабильность является одним из главных требований современных сотрудников.

Оценивая отраслевую специфику конфликтов, очевидно, что наиболее конфликтными отраслями являются транспорт (20,3%), здравоохранение (18,8%), обрабатывающая промышленность (17,6%).

Представляется, что это связано в первую очередь с отраслевой спецификой: есть отрасли, в которых складывается напряженная работа, уровень конфликтности высокий вследствие больших объемов выполняемой работы и ее сложности.

На сегодняшний день существует много методов как предупреждения, так и регулирования конфликтов, среди актуальных социально-психологических технологий можно отметить следующие: 16-факторный опросник Р. Кеттелла, Миннесотский многоаспектный опросник, тест на фрустрацию Розенцвейга, тест «Домино» Шадрина, 2010.

16-факторный опросник Р. Кеттелла помогает определить особенности характера и сформулировать уникальные черты личности, тест дает комплексную «картину», но является достаточно объемным, что может выступать в роли недостатка.



Источник: Отчет по социально-трудовым конфликтам проекта «Забастком»

Рисунок 4 – Отраслевая характеристика конфликтов

Миннесотский многоаспектный опросник был разработан учеными университета Миннесоты, данный опросник оценивает психоэмоциональное состояние сотрудников, позволяет также выявлять психические патологии, состоит из 1-4 вопросов.

Тест на фрустрацию Розенцвейга построен на теории фрустрации (обман, расстройство), его главной целью является исследование реакции на неудачу или препятствия, содержательно тест включает в себя всего 24 ситуации.

Тест «Домино» содержит 44 задания, расположенные в порядке возрастающей сложности, не требует специализированных математических знаний или арифметических способностей, проверяет способность к критическому и аналитическому мышлению.

Все вышеуказанные тесты можно пройти онлайн, также есть программные продукты, внутри которых встроены данные и другие тесты. Одними из самых популярных в России являются различные конфигурации программного продукта 1С: это и 1С «Оценка персонала», и 1С «Зарплата и управление персоналом», и многие другие программные продукты, которые помогают не только диагностировать психоэмоциональное состояние коллектива, но и проводить профессиональную оценку сотрудников.

Заключение

Таким образом, на основе проведенного анализа можно прийти к выводу о том, что конфликт является своего рода индикатором проблемных зон в коллективах и способен указать на самые «болезненные» точки, которые, в свою очередь, могут стать трамплином для модернизации или развития не только для участников конфликта, но и для организации в целом. Конфликты сопровождают человечество на всем протяжении его развития, они неизбежны, поэтому надо уметь анализировать конфликтные ситуации и стараться их предупреждать. Руководитель любого уровня должен понимать, что предупредить конфликт – более практично для всех участников управленческого процесса, нежели решать его.

Библиография

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2014. 551 с.
2. Бобров Д.В. Корпоративная социальная политика: содержание, основные направления, факторы эффективности // Наукоедение. 2013. № 2. С. 1-6.
3. Бобров Д.В. Корпоративная социальная политика: содержание, основные направления, факторы эффективности // Наукоедение. 2013. № 2. С. 1-6.
4. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Минск: Университетское, 2014. 317 с.
5. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.: ИНФРА-М, 2014. 238 с.
6. Кульпина О.С., Мурадян О.А. Конфликты, причины (конфликтов) возникновения, основные типы, управление конфликтами // Сборник статей II Международной научно-практической конференции «Advanced science». Пенза, 2018. С. 178-180.
7. Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия. М.: ИНФРА-М, 2013. 312 с.
8. Отчет по социально-трудовым конфликтам по материалам проекта «Забастком». URL: https://3ekc.ru/wp-content/uploads/2020/03/2019_2020_отчёт_ЗабастКом_вер_4.pdf.
9. Черкасова А.А. Сравнительный анализ понятий «социальный конфликт» и «внутриорганизационный конфликт» // Научный электронный журнал Меридиан. 2020. № 5(39). С. 135-137.
10. Шадрина Л.Ю. Рациональное управление организационными конфликтами как эффективная социальная технология управления // Система ценностей современного общества. 2010. № 6. С. 172–177.

Modern view and assessment of conflict management processes

Diana S. Kenina

PhD in Economics,
Associate Professor of the Department of management and management technologies,
Stavropol State Agrarian University,
355017, 12, Zootekhnicheskii lane, Stavropol', Russian Federation;
e-mail: dianakenina@mail.ru

Ol'ga S. Zvyagintseva

PhD in Economics,
Associate Professor of the Department of management and management technologies,
Stavropol State Agrarian University,
355017, 12, Zootekhnicheskii lane, Stavropol', Russian Federation;
e-mail: o-zvyagintseva@yandex.ru

Ol'ga N. Grudina

PhD in Economics,
Associate Professor of the Department of management and management technologies,
Stavropol State Agrarian University,
355017, 12, Zootekhnicheskii lane, Stavropol', Russian Federation;
e-mail: olia-st026@yandex.ru

Abstract

The article provides an overview of modern socio-psychological technologies in the practice of personnel management, analyzes the main causes of conflicts, and proposes a conflict management

model. The authors note that the most conflicted industries are transport (20.3%), healthcare (18.8%) and manufacturing (17.6%). First of all, it is connected with the industry specifics: there is hard work in these industries. It is concluded that conflicts occur for various reasons, from interpersonal to professional, and are a kind of indicators of problem areas in teams, indicate the most "painful" points, which, in turn, can become a springboard for modernization or development not only for the parties to the conflict, but also for the organization as a whole. With the development of world globalization, scientific and technological progress is developing and humanity and human relations are developing, and there are more and more reasons for disputes, conflicts and stresses. In the modern world, people continue to perceive conflicts as a negative phenomenon, although it is more rational to treat conflicts as an opportunity to express one's opinion and build a constructive dialogue.

For citation

Kenina D.S., Zvyagintseva O.S., Grudina O.N. (2021) Sovremennyyi vzglyad i otsenka protsessov upravleniya konfliktami [Modern view and assessment of conflict management processes]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 11 (11A), pp. 137-143. DOI: 10.34670/AR.2021.17.60.016

Keywords

Personnel management, conflicts in the organization, methods of diagnosing conflicts, industry, factor.

References

1. Antsupov A.Ya., Shipilov A.I. (2014) *Konfliktologiya* [Conflictology]. Moscow: YuNITI Publ.
2. Bobrov D.V. (2013) Korporativnaya sotsial'naya politika: sodержanie, osnovnye napravleniya, faktory effektivnosti [Corporate social policy: content, main directions, factors of efficiency]. *Naukovedenie* [Science of Science], 2, pp. 1-6.
3. Bobrov D.V. (2013) Korporativnaya sotsial'naya politika: sodержanie, osnovnye napravleniya, faktory effektivnosti [Corporate social policy: content, main directions, factors of efficiency]. *Naukovedenie* [Science of Science], 2, pp. 1-6.
4. Cherkasova A.A. (2020) Sravnitel'nyi analiz ponyatii «sotsial'nyi konflikt» i «vnutriorganizatsionnyi konflikt» [Comparative analysis of the concepts of "social conflict" and "intra-organizational conflict"]. *Nauchnyi elektronnyi zhurnal Meridian* [Scientific electronic journal Meridian], 5(39), pp. 135-137.
5. Kul'pina O.S., Muradyan O.A. (2018) Konflikty, prichiny (konfliktov) vozniknoveniya, osnovnye tipy, upravlenie konfliktami [Conflicts, causes (conflicts) of occurrence, main types, conflict management]. In: *Sbornik statei II Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii "Advanced science"* [Proc. Int. Conf. "Advanced science"]. Penza, pp. 178-180.
6. Maslov E.V. (2013) *Upravlenie personalom predpriyatiya* [Enterprise personnel management]. Moscow: INFRA-M Publ.
7. *Otchet po sotsial'no-trudovym konfliktam po materialam proekta "Zabastkom"* [Report on social and labor conflicts based on the materials of the project "Zabastkom"]. Available at: https://3ekc.ru/wp-content/uploads/2020/03/2019_2020_otchet_ZabastKom_ver_4.pdf [Accessed 19/10/2021].
8. Shadrina L.Yu. (2010) Ratsional'noe upravlenie organizatsionnymi konfliktami kak effektivnaya sotsial'naya tekhnologiya upravleniya [Rational management of organizational conflicts as an effective social management technology]. *Sistema tsennostei sovremennogo obshchestva* [System of values of modern society], 6, pp. 172–177.
9. Vishnyakova N.F. (2014) *Konfliktologiya* [Conflictology]. Minsk: Universitetskoe Publ.
10. Vorozheikin I.E., Kibanov A.Ya., Zakharov D.K. (2014) *Konfliktologiya* [Conflictology]. Moscow: INFRA-M Publ.