

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

© 2020 Кочеткова Наталья Викторовна
кандидат педагогических наук, доцент кафедры менеджмента
Самарский государственный экономический университет
E-mail: NVKochetkova@bk.ru

Ключевые слова: конфликты, управление конфликтами, банк.

В статье рассмотрены причины возникновения конфликтов в ПАО "Сбербанк" г. Самара. Проведены исследования, и предложены рекомендации управления конфликтами в ПАО "Сбербанк" г. Самара.

В обществе, продолжающем динамично развиваться, все чаще возникают ситуации, провоцирующие столкновение интересов, которые могут служить препятствием для коммуникаций в организациях и негативно отражаться на эффективности деятельности предприятия. Для того, чтобы избежать подобных ситуаций, следует знать истоки конфликта, научиться управлять его течением и своевременно разрешать возникающие противоречия.

По Козеру Л.А.: конфликт - это борьба из-за ценностей или претензий на статус, ограниченные ресурсы или власть, где целями конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника¹

В большинстве случаев, конфликтная ситуация возникает, обостряется и переходит в фазу конфликта из-за того, что работающие совместно люди не ставят перед собой цель слышать друг друга, не всегда владеют навыками эффективных коммуникаций².

Рассмотрим причины возникновения конфликтов и методы управления ими в ПАО "Сбербанк" г. Самара. Сбербанк - самый крупнейший российский банк. В Сбербанке, как и в любой другой организации, существуют ситуации, в которых столкновение интересов неизбежно, поэтому назревает конфликт.

Проведенные исследования с помощью методов наблюдения, опроса, анкетирования, анализа конфликтов, интервьюирования, изучения документов показали, что главными проблемами возникновения конфликтных ситуаций и ситуаций столкновения интересов являются: неудовлетворительный психологический климат; недоработанные системы морального и материального стимулирования работников, что влечет за собой пониженную мотивацию персонала и снижение эффективности производительности труда.

Для анализа поведения личности в конфликтной ситуации была применена методика К. Томаса - Р. Килмана, в результате чего были определены способы регулирования конфликтов, которые соответствуют каждому сотруднику в коллективе³. Исследование было проведено на базе ЕРКЦ ПАО "Сбербанк", в котором приняло участие 119 человек (рис. 1).

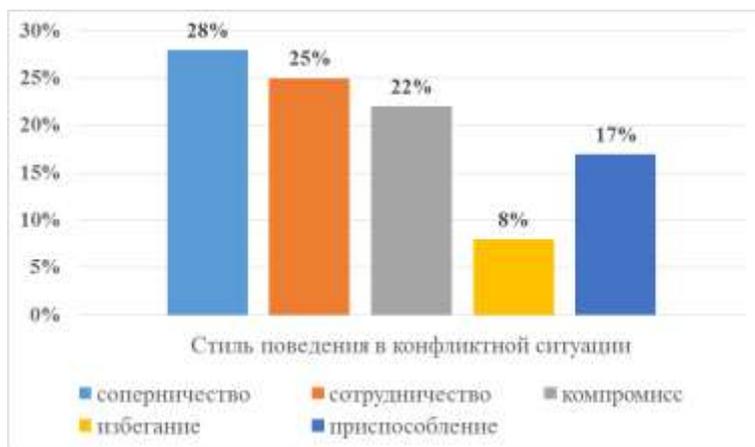


Рис. 1. Результаты поведения личности в конфликтных ситуациях

Из приведенных данных, представленных на рис. 1 мы видим, что наиболее частым ответом среди сотрудников встречается соперничество оно составило 28%. Сотрудничество встречается среди 25% сотрудников, компромисс используют 22% сотрудников, приспособление встречается среди 17% сотрудников и самое малое количество - избегание всего 8%. По этому значению можно судить о том, что сотрудники ЕРКЦ ПАО "Сбербанк" стараются не переходить к прямому столкновению и не стремятся добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим.

Для определения уровня конфликтности каждого из сотрудников был проведен тест В. Ряховского на определение уровня конфликтности личности. Результаты данного тестирования показали, что сотрудники коллектива, которые имеют уровень конфликтности ниже среднего составляют 13%, у 71% сотрудников уровень конфликтности средний и у 16% - уровень конфликтности выше среднего. Распределение показателей отразим на рис. 2.

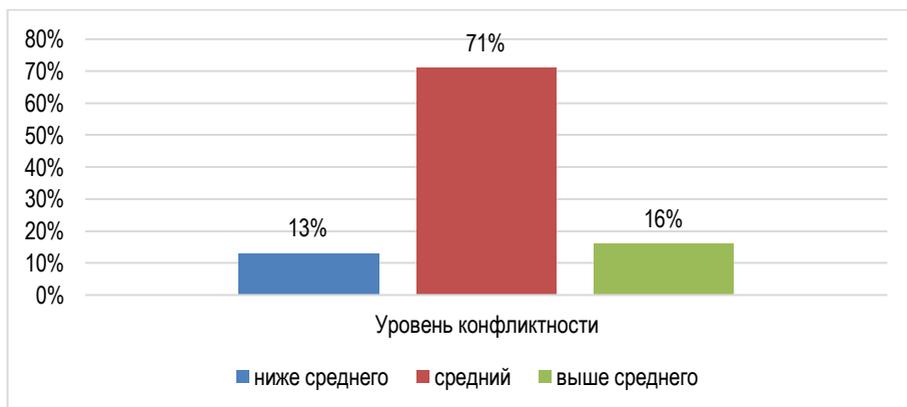


Рис. 2. Результаты тестирования уровня конфликтных сотрудников

Таким образом, можно сделать вывод, что в коллективе ЕРКЦ ПАО "Сбербанк" существует благоприятный социально-психологический климат со средним уровнем конфликтности.

Деятельность по предупреждению конфликтов - это совокупность приемов воздействия и методов, позволяющих предотвратить конфликт еще на первом этапе. Профилактика предупреждения конфликта может быть использована как участниками возникающего конфликта, так и третьими лицами - приглашенными экспертами, либо независимой и незаинтересованной личностью в нарастающем столкновении интересов.

Для того, чтобы минимизировать конфликты внутри коллектива, а именно внутри группы в каждом отделе, будет уместно внедрить тренинг "Мы-команда", название которого является производным от одной из главных ценностей ПАО "Сбербанк". Целью тренинга будет сплочение коллектива, переход на новый уровень взаимодействия внутри группы, выявление особенностей и характеристик участников, которые приведут к разработке индивидуального подхода для каждой группы. Тренинг будет включать в себя две лекции по конфликтологии с преподавателем и одно практическое занятие с тренером, задания которого направлены на сплочение коллектива.

Второй проблемой, провоцирующей на конфликт, является взаимодействие с негативно настроенным клиентом. Так как сам по себе диалог является процессом конфронтации, то есть частное лицо отстаивает свою точку зрения и защищает свои интересы, а специалист ЕРКЦ представляет интересы ПАО "Сбербанк". Но именно звонок от негативно настроенного клиента создает эмоциональное напряжение у сотрудника и может спровоцировать конфликт интересов, который отразится на репутации банка, а также повлечет за собой увольнение сотрудника.

Для референтной группы сотрудников со стажем более года необходимо посетить тренинг "Профилактика эмоционального выгорания". Также возможно создание памятки сотрудникам для профилактики предупреждения конфликтов и размещение их на рабочем месте для наглядного использования.

Таким образом, данные мероприятия помогут снизить конфликтные ситуации в организации.

В заключении следует отметить, что конфликт - это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе коммуникаций людей при решении вопросов как личного, так и производственного характера.

Конфликт влечет за собой как отрицательные, так и положительные факторы. Конфликт может быть функциональным и способствовать повышению эффективности организации, или он может быть дисфункциональным и приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации.

¹ Козер, Л.А. Функции социального конфликта/ Л.А. Козер. - М.: Идея - пресс, Дом интеллектуал, 2016. - 205 с.

² Дырдасова А.С., Арутюнова М.В., Кочеткова Н.В. Социально-трудовой конфликт: сущность, функции и место в современной России // Известия Института систем управления СГУ. 2017. № 1 (15). С. 308-312.

³ Абрамов В.С., Кочеткова Н.В. Автоматизированные системы управления, применяемые в ПАО Сбербанк//Российская наука: актуальные исследования и разработки. Сборник научных статей IV Всероссийской заочной научно-практической конференции. 2017. С. 443-445.

CONFLICT MANAGEMENT IN THE ORGANIZATION

© 2020 Kochetkova Natalia Victorovna
Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor of Management Department
Samara State University of Economics
E-mail: NVKochetkova@bk.ru

Keywords: conflicts, conflict management, bank.

The article discusses the causes of conflicts and methods of managing them in PJSC "Sberbank" Samara. Studies have been conducted and recommendations on conflict management have been proposed.

УДК 338
Код РИНЦ 06.00.00

ЦИФРОВЫЕ ПЛАТФОРМЫ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ

© 2020 Пудовкина Ольга Евгеньевна
кандидат экономических наук, доцент
Сызранский филиал ФГБОУ ВО "Самарский государственный
экономический университет"
E-mail: olechkasgeu@mail.ru

Ключевые слова: цифровизация, промышленность, предприятие, цифровые технологии, инновация.

В данной статье представлен подход к трансформации промышленного комплекса в условиях глубокого проникновения цифровых технологий. Автором анализируется концепция цифровой экономики, основанной на теории нового индустриального общества.

Цифровая экономика формирует новую индустриальную парадигму развития. Есть два направления, которые вырисовываются из суждения в разных профессиональных сообществах. Первое направление утверждает, что цифровая экономика - это система цифровой платформы, которая обеспечивает связь между производителями и потребителями товаров и услуг. Второе направление более широкое. К понятию цифровой экономики включает еще и процессы и результаты деятельности, а также коммуникации, которые имеют место при выполнении деятельности. Цифровизация экономической системы влечет за собой фундаментальные изменения в процессах формирования добавленной стоимости.

Для того, чтобы построить цифровую экономику надо перейти к новой парадигме управления социо-техническими системами на основе использования цифровых платформ. Уровень развития цифровой экономики напрямую коррелирует с уровнем развития материальной сферы.