

Научная статья

УДК 159.944-048.93

DOI: 10.18384/2949-5105-2024-3-99-113

ВЗАИМОСВЯЗЬ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВЫХ КОЛЛЕКТИВАХ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ХАРАКТЕРИСТИК ИХ УЧАСТНИКОВ

Рогочая Г. П.¹, Филиппова М. В.²

¹ Кубанский государственный университет, 350040 Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Ставропольская, д. 149, Российская Федерация; e-mail: rogochayagp@rambler.ru

² Независимый исследователь, г. Краснодар, Российская Федерация

Поступила в редакцию 01.03.2024

После доработки 02.05.2024

Принята к публикации 03.05.2024

Аннотация

Цель. Выявить связь психологических характеристик личности сотрудников с особенностями возникновения и протекания конфликтов в трудовых коллективах.

Процедура и методы. Исследовалась взаимосвязь личностных и ситуативных характеристик сотрудников с особенностями возникновения и протекания трудовых конфликтов. В качестве респондентов выступили 23 сотрудника ООО «МРТ-Эксперт Сочи», 50 сотрудников НАО «Красная поляна», 31 сотрудник ИП Малявина Ю. В. Paul&Shark. Использовались опросники: «Личностный опросник» Г. Айзенка для выявления таких личностных характеристик сотрудников организаций, как экстраверсия-интроверсия и нейротизм; Методика «Шкала воспринимаемого стресса» в адаптации В. А. Абабкова для выявления актуального уровня стресса сотрудников организаций. С помощью методики «Оценка конфликтности личности» Д. М. Рамендика был определён уровень конфликтности сотрудников организаций. Наличие и характер взаимосвязи проверялись через корреляционный анализ.

Результаты исследования позволили показать преобладание социально-психологических причин в возникновении конфликтов в трудовых коллективах, которые обусловлены воздействием личностных психологических (темперамент и конфликтность) и ситуационных (стресс) характеристиками сотрудников.

Теоретическая и/или практическая значимость исследования. Исследование конфликтов в трудовых коллективах и организациях и факторов, которые их обуславливают, является необходимым этапом на пути выработки адекватных способов и механизмов их регулирования. По завершении работы полученные данные были предоставлены руководителям организаций, участвовавших в исследовании. По запросу руководителя ООО «МРТ-Эксперт Сочи» была разработана программа тренинга, целью которого является достижение бесконфликтного взаимодействия в трудовых коллективах. Данная программа была успешно реализована. Полученные данные могут быть полезны для руководителей организаций, заинтересованных в профилактике, конструктивном управлении конфликтами и в повышении эффективности трудовой деятельности сотрудников.

Ключевые слова: личностные характеристики, регулирование социальных конфликтов, ситуационные характеристики, трудовые конфликты

Для цитирования: Рогочая Г. П., Филиппова М. В. Взаимосвязь возникновения и протекания конфликтов в трудовых коллективах и психологических характеристик их участников // Вестник Государственного университета просвещения. Серия: Психологические науки. 2024. № 3. С. 99–113.

DOI: 10.18384/2949-5105-2024-3-99-113

Original Research Article

THE CONNECTION BETWEEN THE EMERGENCE AND COURSE OF CONFLICTS IN WORK TEAMS AND THE PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF THEIR PARTICIPANTS

G. Rogochaya¹, M. Filippova²

¹ *Kuban State University, 350040 Krasnodar region, Krasnodar, st. Stavropolskaya, 149, Russian Federation; e-mail: rogochayagp@rambler.ru*

² *Independent researcher, Krasnodar, Russian Federation*

Received by the editorial office 01.03.2024

Revised by the author 02.05.2024

Accepted for publication 03.05.2024

Abstract

Aim. To identify the connection between the psychological characteristics of the personality of employees and the peculiarities of the emergence and course of conflicts in work collectives.

Methodology. The relationship between the personal and situational characteristics of employees and peculiarities of the emergence and course of labor conflicts was studied. The respondents were 23 employees of MRT-Expert Sochi LLC, 50 employees of NJSC Krasnaya Polyana, 31 employees of sole proprietor Malyavina Yu.V. Paul&Shark. The following questionnaires were used: "Personality Questionnaire" by H. Eysenck to identify such personal characteristics of employees as extraversion-introversion and neuroticism; Methodology "Perceived Stress Scale" adapted by V.A. Ababkov to identify the current level of stress among employees of organizations. Using the method "Assessing personality conflicts" by D.M. Ramendik the level of conflict among employees of organizations was determined. The presence and nature of the relationship were checked through correlation analysis.

Results. The results of the study made it possible to show the predominance of socio-psychological reasons in the emergence of conflicts in work teams, which are caused by the influence of personal psychological (temperament and conflict) and situational (stress) characteristics of employees.

Research implications. The study of conflicts in work collectives and organizations and the factors that cause them is a necessary step towards developing adequate methods and mechanisms for their regulation. Upon completion of the work, the data obtained were provided to the heads of the organizations participating in the study. At the request of the head of MRT-Expert Sochi LLC, a training program was developed, the purpose of which is to achieve conflict-free interaction in work teams. This program was successfully implemented. The data obtained may

be useful for managers of organizations interested in prevention, constructive conflict management and improving the efficiency of employees' work activities.

Keywords: personal characteristics, regulation of social conflicts, situational characteristics, labor conflicts

For citation: Rogochaya G. P., Filippova M. V. The connection between the emergence and course of conflicts in work teams and the psychological characteristics of their participants // Bulletin of Federal State University of Education. Series: Psychological Sciences. 2024, no. 3. P. 99–113. DOI: 10.18384/2949-5105-2024-3-99-113

Введение

Постоянные трансформации, происходящие в современном обществе, актуализируют тему управления социальными конфликтами на различных уровнях социального взаимодействия, в различных сферах жизни общества. Одной из ключевых сфер в жизни каждого человека является сфера трудовых отношений. Вместе с трансформацией общественных отношений последних десятилетий изменился и характер взаимодействия в организациях и трудовых коллективах. В настоящее время конфликты стали постоянными спутниками любого коллектива, наличие конфликта в организации расценивается исследователями как социальная норма [9, с. 152]. И вместе с тем восприятие конфликта, как правило, сопровождается эмоциональными переживаниями, негативно сказывается на психологическом состоянии работников, осложняет взаимоотношения в коллективе, что не может не отражаться на эффективности и производительности труда в организации [1]. Академическим сообществом и практиками ведутся активные поиски по выявлению эффективных механизмов упреждения и преодоления трудовых конфликтов, как на законодательно-нормативном уровне, так и на уровне определения стратегий и тактик различных согла-

сительных процедур. Последнее время особое внимание уделяется медиации как междисциплинарной отрасли в целом [2], [7], [14] и как технологии и процедуре урегулирования трудовых конфликтов в частности [12, с. 373].

В настоящее время анализ трудовых конфликтов [4] включает мониторинг социально-экономических причин (разногласия в оплате, стимулировании и вознаграждении за труд), производственно-технических причин (низкий уровень организации труда) и социально-охранительных причин (плохие бытовые условия и недостаточная обеспеченность социальными льготами, социально-трудовая обстановка в коллективе)¹. Недостаточно внимания уделяется социально-психологическим причинам трудовых конфликтов, включающим в себя неблагоприятную психологическую атмосферу в коллективе, взаимные симпатии и антипатии сотрудников, психологические особенности человеческих отношений, коммуникативные помехи и барьеры, стрессовые факторы. Основная гипотеза исследования

¹ Анализ социально-трудовой обстановки и зарегистрированных социально-трудовых конфликтов в Российской Федерации по итогам первого полугодия 2022 года // Центр мониторинга и анализа социально-трудовых конфликтов СПбГУП. – 2022. URL: <https://www.gup.ru/uni/structure/subdivisions/conflict.php> (дата обращения: 30.01.2024)

состояла в том, что возникновение и протекание трудовых конфликтов может определяться личностными и ситуационными характеристиками их участников.

Из всего многообразия научного дискурса, затрагивающего понятийное поле конфликта, мы остановимся на социально-психологических подходах к его пониманию, поскольку данные подходы позволяют выработать общий понятийный аппарат, который даёт возможность соединить теорию и практику управления трудовыми конфликтами. Мы разделяем подход А. В. Сидоренкова, согласно которому конфликт рассматривается: во-первых, как воспринимаемая несовместимость сторон; во-вторых, как острейшая форма конкуренции; в-третьих, как форма общения и способ реагирования; и в-четвёртых, как способ разрешения возникших разногласий [13]. Данный подход соотносится с точкой зрения А. А. Осеева, который определяет трудовой конфликт как столкновение противоположно направленных действий работников, вызванное расхождением интересов, ценностей и норм поведения [10, с. 24]. Для понимания способов управления конфликтами в трудовых коллективах необходимо учитывать комплекс факторов, обуславливающих причины их возникновения и характер протекания. В своей работе мы остановимся на личностных и ситуативных характеристиках участников конфликта. На наш взгляд возникновение и протекание межличностных конфликтов в трудовых коллективах может быть обусловлено личностными психологическими характеристиками сотрудников, которые определяются как глубинные осо-

бенности человека, влияющие на его поведение и реакцию в той или иной ситуации. Личностные особенности постоянны и не подвержены изменениям. К личностным психологическим особенностям, обуславливающим возникновение и протекание конфликтов в организациях, можно отнести темперамент и конфликтность личности.

Так, темперамент – совокупность типологических особенностей человека, проявляющиеся в динамике его психологических процессов: в скорости и силе его реакции, в эмоциональном тоне его жизнедеятельности. [8, с. 107], [6]. К личностным особенностям участников конфликта также можно отнести конфликтность личности. Под конфликтностью понимается состояние готовности личности к конфликтам, её степень вовлечённости в развитие конфликта. Конфликтность – это неосознаваемая или частично осознаваемая установка личности на конфликтное взаимодействие [11, с. 220].

Важную роль в возникновении и протекании трудовых конфликтов имеют ситуативные характеристики, которые определяются как состояния, вызванные какими-либо событиями. Ситуативные особенности являются временными, но могут оказывать существенное влияние на ход конфликта. К таким ситуативным характеристикам можно отнести стресс как состояние повышенной мобилизации психологических и энергетических ресурсов, развивающееся в ответ на повышение сложности или субъективной значимости деятельности [3, с. 108–109]. Среди основных симптомов стресса выделяют: ухудшение процессов памяти, невозможность сосредоточиться, постоянное чувство

усталости, увеличение ошибок при выполнении привычных действий, повышенная возбудимость и тревожность, потеря чувства юмора, бессонница и т. д. [5, с. 405]. Подобные состояния могут оказывать значительное влияние на возникновение и протекание конфликтов.

Нами был выдвинут ряд частных гипотез в рамках исследуемой проблемы. Так, первая гипотеза касалась выявления доминирующих факторов, определяющих причины возникновения конфликтов, к которым мы отнесли социально-психологические факторы. Вторая частная гипотеза состояла в том, что возникновение и протекание трудовых конфликтов может определяться такими личностными характеристиками, как тип темперамента и уровень конфликтности сотрудников. И третья частная гипотеза заключалась в том, что возникновение и протекание трудовых конфликтов может определяться такими ситуативными характеристиками, как уровень стресса и перенапряжения.

Методы

Исследование основано на следующих теоретических концепциях: «Поведенческий подход к пониманию конфликта» А. Басе, А. Бандура, Р. Сире, «Психофизиологическая теория темпераментов» И. П. Павлова, «Модель физиологического стресса» Г. Селье. «Поведенческий подход» к пониманию конфликта использован для поиска причин конфликта, связанных с врождёнными качествами сотрудников. «Психофизиологическая теория темпераментов» использована для выявления таких личностных харак-

теристик сотрудников, как типы темпераментов, а также показатели интроверсии-экстраверсии и нейротизма. «Модель физиологического стресса» использована для анализа состояний стресса у сотрудников организаций.

Эмпирическая база исследования

Исследование проведено на базе трудовых коллективов различных организаций. Выборку составили 23 сотрудника ООО «МРТ-Эксперт Сочи», 50 сотрудников НАО «Красная поляна», 31 сотрудник ИП Малявина Ю. В. Paul&Shark (100% от общего количества сотрудников).

Была специально разработана анкета, направленная на выявление особенностей возникновения и протекания конфликтов в трудовых коллективах. Анкета условно была разделена на несколько блоков. Первая часть анкеты направлена на получение социально-демографических (пол, возраст) и социально-статусных (стаж работы на данном месте, общий трудовой стаж) данных респондентов. Вторая часть анкеты содержала вопросы, направленные на выявление особенностей возникновения и протекания трудовых конфликтов (виды конфликтов, причины их возникновения, частота конфликтов, их динамика). Третья часть анкеты была направлена на выявление предпочтительных методов разрешения трудовых конфликтов. Четвёртая, заключительная, часть анкеты содержала вопросы, направленные на выявление особенностей возникновения трудовых конфликтов в течение последнего месяца для дальнейшего сравнения с ситуационными характеристиками сотрудников.

Методики исследования

Методика «Личностный опросник» Г. Айзенка использовалась для выявления таких личностных характеристик сотрудников организаций, как экстраверсия-интроверсия и нейротизм. Описывая поведение экстравертов и интровертов, с одной стороны, и лиц с высоким и низким нейротизмом – с другой, Г. Айзенк построил свою модель типов темперамента. Были определены две шкалы: экстраверсия – интроверсия и эмоциональная стабильность – лабильность. Шкала «экстраверсия – интроверсия» характеризует индивида со стороны «открытости» внешнему миру. Шкала «эмоциональная стабильность – лабильность» характеризует индивида со стороны его эмоциональной устойчивости. Сочетание эмоциональной устойчивости с экстраверсией Г. Айзенк отождествляет с типом сангвиника; эмоциональной лабильности и экстраверсии – с холериком; эмоциональной устойчивости и интроверсии – с флегматиком, а эмоциональной лабильности и интроверсии – с меланхоликом. С помощью данной методики определялся тип темперамента сотрудников. Методика «Шкала воспринимаемого стресса» в адаптации В. А. Абабкова использовалась для выявления актуального уровня стресса сотрудников организаций. С помощью методики «Оценка конфликтности личности» Д. М. Рамендика был определён уровень конфликтности сотрудников организаций.

Методы обработки данных (качественный и количественный анализ) позволили выявить связь личностных и ситуативных характеристик сотруд-

ников с особенностями возникновения и протекания трудовых конфликтов.

Результаты исследования и их обсуждение

В ходе исследования было выявлено, что наиболее распространёнными причинами трудовых конфликтов являются социально-психологические (нарушенная коммуникация, взаимные симпатии и антипатии сотрудников, неуважение сотрудников, несоответствие поведения сотрудника принятым в его коллективе нормам). Социально-экономические (разногласия в оплате, стимулировании и вознаграждении за труд) и социально-охранительные (отсутствие благоприятных условий труда и отдыха) причины трудовых конфликтов являются не столь распространёнными. Сравнение причин конфликтов в исследуемых трудовых коллективах представлено на рисунке 1.

Также было выявлено, что во всех исследуемых трудовых коллективах присутствуют нарушения в коммуникации между сотрудниками. Наиболее распространёнными конфликтогенами в трудовых коллективах являются: нежелание признавать свои ошибки; навязывание своей точки зрения; неумение выслушать собеседника; переход на личности в случае разногласий; повышение тона; принижение значимости роли собеседника. Сравнение конфликтогенов в исследуемых трудовых коллективах представлено на рисунке 2.

В свою очередь было выявлено, что большинство трудовых конфликтов являются кратковременными (от одного до нескольких дней). Однако

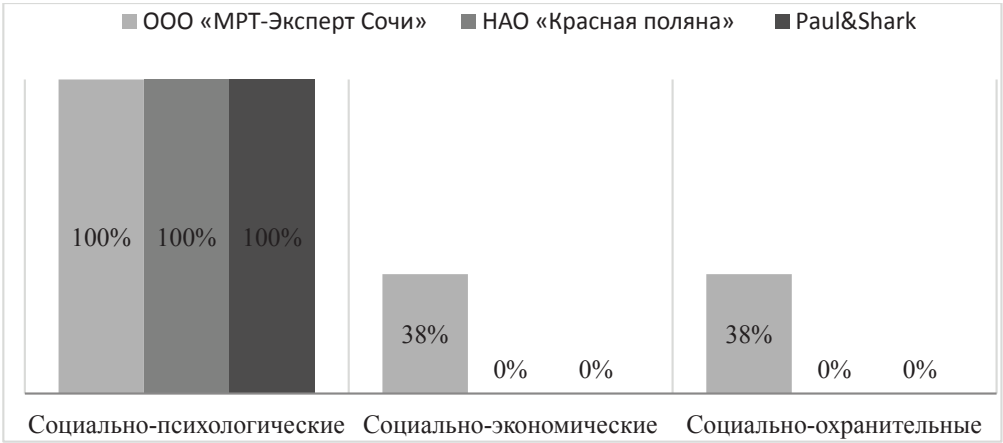


Рис. 1 / Fig. 1. Сравнение причин конфликтов в исследуемых трудовых коллективах / Comparison of the causes of conflicts in the studied work collectives

Источник: данные авторов.

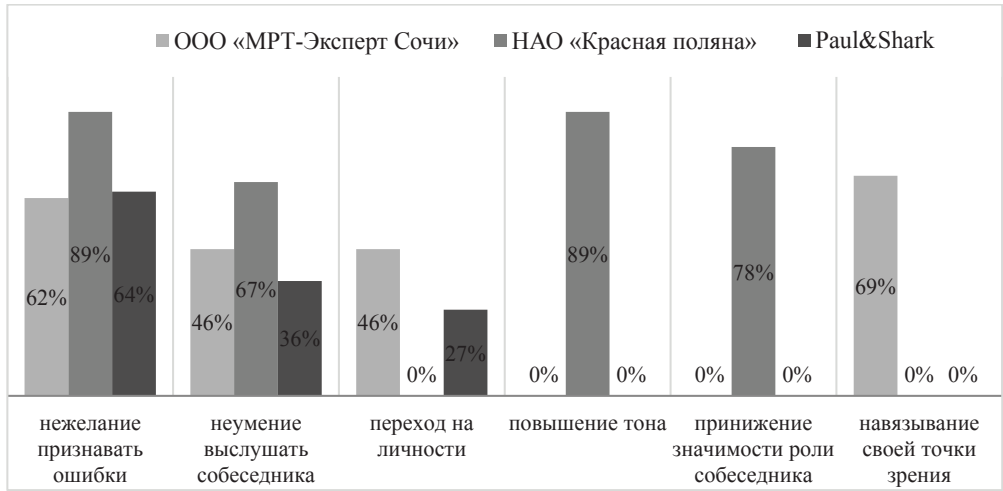


Рис. 2 / Fig. 2. Уровень конфликтогенов в исследуемых трудовых коллективах / Comparison of conflictogens in the studied work collectives

Источник: данные авторов.

случаются конфликты, которые могут длиться по несколько месяцев.

Большинство сотрудников всех опрошенных трудовых коллективов в случае конфликта настроены самостоятельно разрешать возникшие разногласия. И в тоже время многие сотрудники в случае конфликта готовы обратиться за помощью к коллегам и непосредственному начальству. Обращение к коллегам может быть проинтерпретировано не только как способ разрешения возникшей ситуации, но и как желание обрести под-

держку своей позиции, что может иметь обратный эффект и привести к расширению косвенного состава участников конфликта. Обращение к руководителю может быть проинтерпретировано как поиск арбитра, стремление переложить ответственность за разрешение конфликта на руководство. Среди способов разрешения трудовых конфликтов наиболее предпочитаемыми являются личный разговор с оппонентом и обсуждение ситуации на общем собрании. Обращение к медиатору не является преобладающим методом разрешения трудовых конфликтов. Это может быть связано с недостаточным информированием сотрудников о данном методе урегулирования конфликтов, с отсутствием у респондентов установки на обращение к профессионалам в области конфликторазрешения в ситуации конфликта.

В качестве личностных характеристик рассматривались типы темперамента и уровень конфликтности сотрудников трудовых коллективов.

С помощью методики «Личностный опросник» Г. Айзенка были определены типы темперамента сотрудников исследуемых организаций, а также соответствующие им показатели экстраверсии-интроверсии и нейротизма. С помощью методики «Оценка конфликтности личности» Д. М. Рамендика был определён уровень конфликтности сотрудников организаций.

Анализ личностных характеристик сотрудников позволяет сделать вывод, что во всех исследуемых трудовых коллективах преобладает такой тип темперамента, как холерик, который характеризуется как сильный, неуравновешенный и подвижный тип. Такие типы темперамента, как сангвиник, меланхолик и флегматик в меньшей степени характерны для сотрудников исследуемых трудовых коллективов [6, с. 40]. Сравнение типов темперамента в исследуемых трудовых коллективах представлено на рисунке 3.

Было выявлено, что у сотрудников всех исследуемых трудовых коллекти-

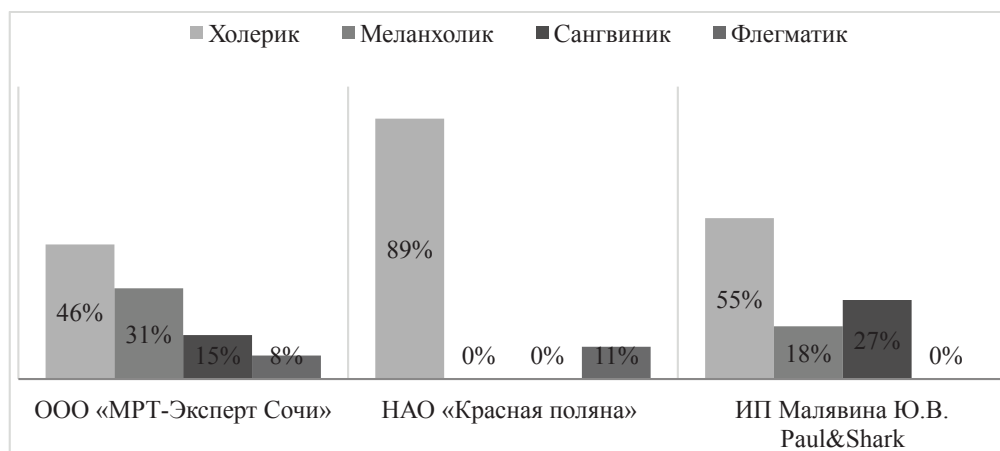


Рис. 3 / Fig. 3. Уровни типов темперамента в исследуемых трудовых коллективах / Comparison of types of temperament in the studied work collectives

Источник: данные авторов.

вов преобладает средний уровень конфликтности. Люди со средним уровнем конфликтности склонны предпринимать действия, направленные на упреждение критических ситуаций, склонны сглаживать конфликт или подходить к нему инструментально, используя конфликт для отстаивания своих интересов или для достижения своих целей.

Люди с низким уровнем конфликтности чаще всего ориентированы на избегание конфликтов, в конфликте они испытывают дискомфортное эмоциональное состояние. В случае, когда конфликт не удалось избежать, им важно прогнозировать, как конфликт может отразиться на их взаимоотношениях с окружающими. Людям с высоким уровнем конфликтности важно отстоять свою позицию, даже если отстаивание позиции может иметь негативные последствия для отношений с окружающими. Сравнение уровня конфликтности в исследуемых трудовых коллективах представлено на рисунке 4.

В ходе исследования с помощью U-критерия Манна-Уитни было проведено сравнение подгрупп сотрудников по выявленным характеристикам. Первую подгруппу составили сотрудники, которые участвовали в трудовых конфликтах, вторую – которые не принимали участие в трудовых конфликтах (табл. 1).

Анализ данных позволяет сделать вывод, что были выявлены значимые различия по показателям экстраверсии-интроверсии, конфликтности и нейротизма между подгруппами участвовавших и не участвовавших в конфликтах сотрудников. Таким образом, сотрудники, которые принимали участие в трудовых конфликтах, отличаются экстраверсией, более высоким уровнем конфликтности и нейротизма (эмоциональной неустойчивости). Также можно сделать, что холерики, которые отличаются сочетанием экстраверсии и нейротизма, чаще вступают в конфликтные ситуации.

С помощью коэффициента корреляции Пирсона были выявлены следующие



Рис. 4 / Fig. 4. Уровень конфликтности в исследуемых трудовых коллективах / Comparison of the level of conflict in the studied work collectives

Источник: данные авторов.

Таблица 1 / Table 1

**Сравнение подгрупп сотрудников по частоте участия в трудовых конфликтах /
Comparison of employee subgroups by frequency of participation in labor conflicts**

Шкалы	Средние показатели по группам (в баллах)		Показатель U-критерия Манна-Уитни
	Среднее значение по подгруппе сотрудников, участвовавших в конфликтах	Среднее значение по подгруппе сотрудников, не участвовавших в конфликтах	
Конфликтность	31,250	26,000	0**
Нейротизм	16,750	11,600	0,5*
Экстраверсия-интроверсия	16,500	13,000	1,5*

Примечания.

1 * – при $p \leq 0,05$.

2 ** – при $p \leq 0,01$.

щие значимые связи в общей выборке. Обратная связь была выявлена между уровнем конфликтности и возрастом ($r = -0,383$ при $p = 0,05$). Можно сделать вывод, что для молодых людей в большей степени характерен высокий уровень конфликтности, который отличается активным отстаиванием своих интересов. Прямая связь была выявлена между уровнем нейротизма (эмоциональной неустойчивости) и участием в конфликтах ($r = 0,418$ при $p = 0,05$). Можно сделать вывод, что люди с высоким уровнем нейротизма чаще вступают в конфликтное взаимодействие.

Подводя промежуточный итог, можно сделать вывод, что особенности возникновения и протекания трудовых конфликтов могут быть обусловлены такими личностными характеристиками, как уровень конфликтности и нейротизма (эмоциональной неустойчивости). Нейротизму соответствует излишняя импульсивность, эмоциональная неустойчивость, проявляющаяся в излишней раздражительности, впечатлительности, чувствительно-

сти, неумении поддерживать баланс в контактах с людьми, непоследовательность, изменчивость интересов. Всё это может оказывать значительное влияние на готовность сотрудников вступать в конфликтное взаимодействие и активно отстаивать свои интересы.

В качестве ситуативных характеристик рассматривались перенапряжение и стресс. Так, с помощью методики «Шкала воспринимаемого стресса» в адаптации В. А. Абабкова были выявлены уровень перенапряжения и стресса у сотрудников исследуемых трудовых коллективов. Анализ ситуативных характеристик позволяет сделать вывод, что у большинства сотрудников всех исследуемых организаций стресс выявлен на среднем уровне. Низкий уровень психологического стресса свидетельствует о состоянии психологической адаптированности к рабочим нагрузкам. Высокий уровень стресса свидетельствует о состоянии дезадаптации и психологического дискомфорта. Средний уровень стресса свидетельствует о наличии стрессоров

у сотрудников, однако они успешно с ними справляются. Сравнение уровня

стресса в исследуемых трудовых коллективах представлено на рисунке 5.

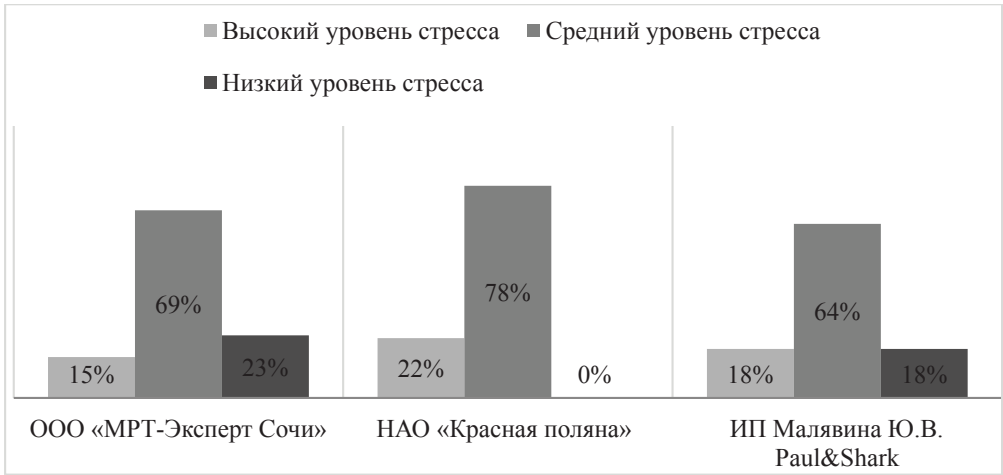


Рис. 5 / Fig. 5. Уровень стресса в исследуемых трудовых коллективах / Comparison of stress levels in the studied work teams

Источник: данные авторов.

С помощью коэффициента корреляции Пирсона в общей выборке была выявлена прямая связь между уровнем стресса и участием в конфликтах в течение последнего месяца ($r = 0,370$ при $p = 0,05$). Можно сделать вывод, что высокий уровень стресса связан с готовностью сотрудников вступать в конфликтные ситуации и активно отстаивать свои интересы. Можно сделать вывод, что особенности возникновения и протекания трудовых конфликтов могут быть обусловлены такой ситуационной характеристикой сотрудников, как уровень стресса. Стресс может являться как причиной, так и следствием конфликтов. Признаками стресса являются чувство дискомфорта и тревоги. Испытывая стресс, сотрудники могут быть в большей степени подвержены конфликтогенным, вследствие чего начинается открытое конфликтное взаимодействие.

В данном случае стресс является причиной конфликтов. Но также сотрудники могут быть в состоянии стресса вследствие конфликтного взаимодействия на работе, так как деструктивный конфликт оказывает значительное влияние на состояние его участников, а также приводит к ухудшению отношений между ними.

Закключение

В ходе исследования было выявлено, что на возникновение трудовых конфликтов оказывает влияние целый ряд социально-психологических причин, но основным является стресс. Сочетание стресса с преобладающим в исследуемых группах таким типом темперамента, как холерик, создаёт условия для повышения уровня конфликтности в трудовом коллективе. Холерика характеризует высокая экспрессивность, стремление к домини-

рованию, слабый самоконтроль. Было выявлено, что во всех исследуемых трудовых коллективах наблюдаются нарушения в коммуникации между сотрудниками вследствие использования конфликтогенов в повседневном и рабочем общении между членами трудового коллектива. В качестве мер профилактики возникновения конфликтов в организациях может быть использован тренинг коммуникативной компетентности, направленный на построение эффективной коммуникации в межличностном взаимодействии. Программы профилактики стресса и выгорания в динамично меняющихся условиях становятся «производственной необходимостью» для любой организации, стремящейся к устойчивости в своей деятельности.

Стоит обратить внимание на тот факт, что разрешение трудовых конфликтов с участием профессиональных посредников, исходя из данных исследования, не является преобладающим методом урегулирования споров. Медиация, несмотря на наличие правового статуса данного института в РФ, создание нормативной базы в рамках федерального закона о медиации¹ и профессионального сообщества медиаторов, не интегрирована в реальные практики конфликторазрешения². Потенциал медиации может

рассматриваться в качестве определённого резервного инструмента в урегулировании конфликтов.

По завершении работы полученные данные были предоставлены руководителям организаций, участвовавших в исследовании. По запросу руководителя ООО «МРТ-Эксперт Сочи» была разработана программа тренинга, целью которого является достижение бесконфликтного взаимодействия в трудовых коллективах. Программа разделена на два тематических дня (модуля), каждый из которых разделен на этапы. Первый модуль тренинга направлен на получение сотрудниками навыков эмоционального интеллекта и профилактики стрессовых состояний. Второй модуль тренинга направлен на получение сотрудниками навыков эффективной коммуникации.

Данная программа была успешно реализована в организации ООО «МРТ-Эксперт Сочи» и достоинствами тренинга были отмечены:

- детализированная разработка каждого из предлагаемых занятий;
- содержательная насыщенность занятий тренинга;
- использование при построении программы разнообразных психологических методов, в том числе авторских;
- проективный характер некоторых используемых в тренинге упражнений, что даёт возможность участникам отразить актуальные для них аспекты в рамках проводимого тренинга.

В заключение можно сказать, что полученные данные могут быть полезны для руководителей организаций,

топ)». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_174548/ (дата обращения: 13.03.2024)

¹ Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ (последняя редакция). URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/ (дата обращения: 11.03.2024)

² Приказ Минтруда России от 15.12.2014 № 1041н (ред. от 12.12.2016) «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области медиации (медиация)».

заинтересованных в профилактике, конструктивном управлении конфликтами и в повышении эффективности трудовой деятельности сотрудников, а также для психологов и конфликтологов в дальнейших исследованиях проблемы, поднятой в данной работе. Одной из перспективных практик уре-

гулирования конфликтов в организациях может стать медиация трудовых конфликтов или применение медиативных технологий в управленческой деятельности с целью построения эффективной коммуникации в коллективе и достижения баланса трудовых интересов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Армстронг М., Тейлор С. Практика управления человеческими ресурсами / пер. с англ. Е. Малковой. СПб.: Питер, 2018. 1040 с.
2. Бесемер Х. Медиация в конфликтах / пер с нем. Н. В. Маловой. Калуга: Духовное познание, 2004. 176 с.
3. Величковский Б. Б. Когнитивные эффекты умственного утомления // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2019. №1. С. 108–122. DOI: 0.11621/vsp.2019.01.108.
4. Гагаринская Г. П., Дыкина С. З. Управление трудовыми конфликтами организации (методология и практика): монография. М.: Мир науки, 2019. 160 с.
5. Галкина Н. Ю. Психологические методы профилактики стресса в современных условиях // Проблемы современного педагогического образования. 2018. №2. С. 403–407.
6. Грушева О. А. Теории темперамента // Научные исследования и разработки молодых учёных. 2014. №1. С. 39–45.
7. Иванова Е. Н. Медиация как междисциплинарное сотрудничество // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Право. 2021. №1. С. 342–348. DOI <https://doi.org/10.17308/vsu.proc.law.2021.1/3297>.
8. Кривцова М. А., Аврааменко А. В., Клименко А. А. Темперамент личности и его свойства // Уникальные исследования XXI века. 2015. №3. С. 105–112.
9. Мурашева С. В. Социальные конфликты как причины и следствия противоречий в российском обществе // Society and Security Insights. №4 (2). С. 151–164. DOI: [https://doi.org/10.14258/ssi\(2021\)2-12](https://doi.org/10.14258/ssi(2021)2-12).
10. Осеев А. А. Средства социологической диагностики в системе управления персоналом: диагностика причин трудовых конфликтов, латентные формы конфликта и интенсивность стресса в социально-трудовых отношениях. М.: Российский университет дружбы народов, 2020. 214 с.
11. Пустовалова Е. В. Социальное взаимодействие в конфликте // Вестник Новосибирского государственного университета экономики и управления. 2020. №1. С. 219–226. DOI: <https://doi.org/10.34020/2073-6495-2020-1-219-226>.
12. Рогочая Г. П., Филиппова М. В. Конфликты в трудовых коллективах: причины возникновения и способы регулирования // Актуальные проблемы современной науки: взгляд молодых учёных: материалы VII Международной научно-практической конференции. Махачкала: Чеченский государственный педагогический университет, 2021. С. 371–375.
13. Сидоренков А. В. Психология малой группы. Методология и теория. М.: Юрайт, 2024. 185 с.
14. Zartman W., Touval S. International Mediation / Leashing the Dogs of War: Conflict Management in a Divided World. Washington: USIP, 2007. P. 437–454.

REFERENCES

1. Armstrong M., Taylor S. Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (Rus. ed., Malkova E., transl.; *Praktika upravleniya chelovecheskimi resursami*. St. Petersburg, Piter Publ., 2018. 1040 p.).
2. Besemer H. Mediation in Konflikten (Rus. ed., Malova N. V., transl.; *Mediaciya v konfliktah*. Kaluga, Duhovnoe poznanie Publ., 2004. 176 p.).
3. Velichkovsky B. B. [Cognitive Effects of Mental Fatigue]. In: *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14. Psihologiya* [Lomonosov Psychology Journal], 2019, no. 1, pp. 108–122. DOI: 0.11621/vsp.2019.01.108.
4. Gagarinskaya G. P., Dykina S. Z. *Upravlenie trudovymi konfliktami organizacii (metodologiya i praktika): monografiya* [Management of Labor Conflicts in an Organization (Methodology and Practice): monograph]. Moscow, Mir nauki Publ., 2019. 160 p.
5. Galkina N. Yu. [Psychological methods of stress prevention in modern conditions]. In: *Problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovaniya* [Problems of modern pedagogical education], 2018, no. 2, pp. 403–407.
6. Grusheva O. A. [Theories of temperament]. In: *Nauchnye issledovaniya i razrabotki molodykh uchyonih* [Scientific research and development of young scientists], 2014, no. 1, pp. 39–45.
7. Ivanova E. N. [Mediation as an interdisciplinary collaboration]. In: *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pravo* [Proceedings of Voronezh State University. Series Law], 2021, no. 1, pp. 342–348. DOI <https://doi.org/10.17308/vsu.proc.law.2021.1/3297>.
8. Krivtsova M. A., Avraamenko A. V., Klimenko A. A. [Personality temperament and its properties]. In: *Unikalnye issledovaniya XXI veka* [Unique studies of the XXI century], 2015, no. 3, pp. 105–112.
9. Murasheva S. V. [Social conflicts as causes and consequences of contradictions in Russian society]. In: *Society and Security Insights*, no. 4 (2), pp. 151–164. DOI: [https://doi.org/10.14258/ssi\(2021\)2-12](https://doi.org/10.14258/ssi(2021)2-12).
10. Oseev A. A. *Sredstva sociologicheskoy diagnostiki v sisteme upravleniya personalom: diagnostika prichin trudovykh konfliktov, latentnye formy konflikta i intensivnost' stressa v social'no-trudovykh otnosheniyah* [Means of sociological diagnostics in the personnel management system: diagnostics of the causes of labor conflicts, latent forms of conflict and stress intensity in social and labor relations]. Moscow, Peoples' Friendship University of Russia Publ., 2020. 214 p.
11. Pustovalova E. V. [Social interaction in conflict]. In: *Vestnik Novosibirskogo gosudarstvennogo universiteta ekonomiki i upravleniya* [Bulletin of Novosibirsk State University of Economics and Management], 2020, no. 1, pp. 219–226. DOI: <https://doi.org/10.34020/2073-6495-2020-1-219-226>.
12. Rogochaya G. P., Filippova M. V. [Conflicts in labor collectives: causes of occurrence and methods of regulation]. In: *Aktual'nye problemy sovremennoj nauki: vzglyad molodykh uchyonih: materialy VII Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii* [Actual problems of modern science: the view of young scientists: materials of the VII International scientific and practical conference]. Makhachkala, Chechen State Pedagogical University, 2021, pp. 371–375.
13. Sidorenkov A. V. *Psihologiya maloy gruppy. Metodologiya i teoriya* [Psychology of a small group. Methodology and theory]. Moscow, Yurajt, 2024. 185 p.
14. Zartman W., Touval S. International Mediation. In: *Leashing the Dogs of War: Conflict Management in a Divided World*. Washington, USIP Publ., 2007, pp. 437–454.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Рогочая Галина Петровна (Краснодар) – кандидат философских наук, доцент кафедры политологии и политического управления Кубанского государственного университета;
e-mail: rogochayagp@rambler.ru; ORCID: 0000-0003-4775-2958

Филиппова Мария Владимировна (Краснодар) – независимый исследователь, менеджер по обучению Сочинского авиационного учебного центра;
e-mail: m.filippova_conf@mail.ru; ORCID: 0009-0002-8943-1650

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Galina P. Rogochaya (Krasnodar) – Cand. Sci. (Philosophy), Assoc. Prof. of the Department of Political Science and Political Management of Kuban State University;
e-mail: rogochayagp@rambler.ru; ORCID: 0000-0003-4775-2958

Maria V. Filippova (Krasnodar) – Independent researcher, training manager of Sochi Aviation Training Center;
e-mail: m.filippova_conf@mail.ru; ORCID: 0009-0002-8943-1650