

*Лошкабанова Марина Александровна, студент, кафедра менеджмента и административного управления,
Российский государственный социальный университет,
РФ, г. Москва*

СОВРЕМЕННЫЕ HR – ИНСТРУМЕНТЫ В УПРАВЛЕНИИ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Аннотация: В современном мире проблема конфликтности является одной из самых острых. Особенно это касается крупных и современных организаций. Такая проблема требует внимания и радикальных действий. И избежать этого руководителям помогают HR-специалисты или HR-менеджеры. Сегодня многие современные компании имеют HR-отделы, так как, HR-технологии направлены именно на подбор и управление персоналом. HR-специалист или HR-менеджер играет важную роль в решении конфликтных ситуаций или их предотвращении, так как он зачастую выступают в качестве посредника между сотрудниками компании и руководством. HR-специалист своего рода медиатор – третья независимая сторона.

Ключевые слова: HR, HR-менеджер, урегулирование, конфликт, конфликтная ситуация, управление конфликтами, конфликтология, конфликты в организации, управление, управление в организации.

Annotation: In the modern world, the problem of conflict is one of the most acute. This is especially true for large and modern organizations. Such a problem requires attention and radical action. And to avoid this, managers are helped by HR specialists or HR managers. Today, many modern companies have HR departments, as HR technologies are aimed at recruiting and managing personnel. An HR specialist or HR manager plays an important role in resolving conflict situations or preventing them,

as they often act as an intermediary between the company's employees and management. An HR specialist is a kind of mediator – a third independent party.

Keywords: HR, HR manager, settlement, conflict, conflict situation, conflict management, conflictology, conflicts in the organization, management, management in the organization.

В современном мире, где социум постоянно трансформируется и конфликты между его участниками неизбежны, проблема конфликтогенности стоит как одна из самых острых. Она требует внимания и радикальных действий не только со стороны руководителя компании, но в том числе и от сотрудников. Конфликтные ситуации и стычки между людьми в трудовом коллективе нельзя назвать чем-то странным или выходящим за рамки привычных отношений, однако, оставлять их без внимания нельзя, иначе, обычный спор может на новый уровень.

Чаще всего, причинами конфликтов становятся несовпадающие экономические, политические, идеологические и религиозные взгляды, что сказывается на образе жизни, моральных и нравственных нормах, которые само собой могут различаться у людей, вынужденных работать в одной компании бок о бок. Учитывая специфику и остроту всех вышеперечисленных тем и вопросов, не секрет, что они могут провоцировать конфликты между членами трудового коллектива. Соответственно, чтобы избежать их дальнейшего развития, необходимо принимать определённые меры.

Помочь избежать таких неприятных ситуаций могут некоторые процедуры, осуществляемые на стадии собеседования кандидата на определенную должность. Такую функцию в современных организациях выполняют HR-специалисты [1, с. 416].

Внимания стоит тот факт, что не так давно HR- технологии были чем-то редким в силу своей специфики и стоимости подобных разработок. Это говорит о том, что предприниматели рассматривали HR как необязательное приложение, которое может быть включено в бизнес-схему, но лишь при желании самого

руководителя. Так зачем же нужны HR-специалисты в организации? На сегодняшний момент огромное количество предпринимателей при составлении бизнес-плана включают туда HR-отдел как один из самых основных, поскольку HR- технологии в первую очередь направлены на подбор и управление персоналом. А грамотная работа с персоналом является тем самым инструментом, который способен вывести компанию на новый уровень развития и достичь новых горизонтов на данном поприще.

Тот факт, что такое количество предприятий решили прибегнуть к использованию HR- технологий, говорит о том, что современный бизнес активными темпами выходит на качественно новый уровень работы с персоналом, работающим в компании. Ведь именно от тех людей, которые трудятся на благо предприятия зависит то, насколько быстро и успешно будет развиваться компания в конкурентоспособной среде.

Успех организации обеспечивают её работники, под грамотным руководством умелого управленца, который в свою очередь также должен уметь разрешать конфликтные ситуации, которые могут возникать даже в дружном и понимающем коллективе. Именно поэтому необходимо особое внимание уделять стратегической деятельности организации и использовать для этого современные HR-инструменты при разрешении конфликтов, возникающих в организации.

Если рассматривать обязанности, которые выполняет сотрудник, играющий в организации роль HR-специалиста, то нужно отметить, что он имеет 3 наиболее важные функции, а именно:

- Администратор;
- Консультант;
- Бизнес-партнер.

Соответственно, раз у данного специалиста такой обширный набор обязанностей, это говорит о том, что он должен обладать достаточно большим количеством знаний, желательно, основанных на опыте. Именно HR-менеджер является посредником между сотрудниками компании и руководством, между

которыми как правило и возникают конфронтации и несогласия. Это говорит о том, что в арсенале HR-специалиста должны также присутствовать навыки медиатора. Ведь данный менеджер выступает при переговорах между управленцами и работниками.

Медиатор – это тот самый специалист, который представляет собой независимую третью сторону, которая посредством своих действий устраняет конфликты. Он играет роль посредника для того, чтобы решать спорные моменты без финансовых и моральных потерь со стороны организации. Именно поэтому навыками медиации должен обладать HR-специалист, поскольку данная методика активно применяется при устранении несогласий и конфликтов, возникающих на предприятии.

Медиация представляет собой одну из самых основных форм урегулирования споров, связанных с личными конфликтами сторон. Медиация применяется для того, чтобы не доводить неразрешенные споры до суда. Медиаторы обязательно должны присутствовать в жизни любой организации, поскольку они призваны помочь разрешить спорные и конфликтные моменты, возникающие в любом коллективе.

Очень важная компетенция для HR-специалиста – ориентация на внутреннего клиента (руководителя, линейного менеджера, рядового сотрудника) и стремление как можно более качественно реагировать на его потребности. Кроме того, ему необходимо иметь развитую компетенцию «управление исполнением», в которой проявляются организационные навыки: планирование, делегирование и тому подобное [2, с. 256].

Как консультант HR-менеджер должен владеть определенными личными качествами, которые также можно отнести к таким компетенциям как чувство такта, этичность, позитивное отношение к людям, открытость. Эмпатия – способность человека эмоционально отзываться на переживания другого — одно из важнейших требований к менеджеру по персоналу. К специалисту, не обладающему таким достоинством, люди вряд ли пойдут рассказывать о своих проблемах.

Хороший HR-менеджер должен обладать не только навыками медиации, но и свободно применять существующие стратегии управления конфликтами и стрессами.

Существует четыре основных типа конфликта: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт [3, с. 336].

У всех конфликтов есть несколько причин. Основными причинами конфликта являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации.

Сегодня можно выделить несколько наиболее грамотных и эффективных способов, которые способствуют управлению и подавлению конфликта в организации. Опираясь на эти данные, конфликтные ситуации в свою очередь можно разделить на две основные категории, а именно:

1. Структурные конфликты;
Межличностные конфликты [4, с. 138].

Структурные конфликты как правило возникают в процессе объяснения должностных обязанностей, корректировке выполненной работы, координации работника во время того, как он перестаёт выполнять возложенные на него функции, а также, во время формирования системы вознаграждений и целевого направления компании.

С межличностными конфликтами всё гораздо проще. Они, как правило, возникают во время уклонения от решения какой-либо рабочей проблемы, принуждения к выполнению каких-либо сторонних обязанностей или же при возникновении сторонней (не связанной с работой) проблемы между некоторым числом сотрудников.

В заключении следует отметить, что такой специалист как HR-менеджер необходим в любой стремительно развивающейся компании, где работает достаточно большое количество сотрудников, так как он играет роль

стратегического управленца. Он выполняет ряд очень нужных и серьёзных обязанностей, а именно:

- Разработка и формирования кадров, а также политики, связанной с кадрами в организации;
- Составление и разработка системы и стратегии обучения персонала;
- Создание и поддержание нормального настроения и психологического климата в коллективе;
- Грамотная и правильная мотивация персонала компании [5, с. 772]

Следует отметить тот факт, что HR-менеджер относится к руководящей категории должностей, что обусловлено тем, что такой специалист налаживает взаимосвязь между наёмными работниками в компании. Он обеспечивает эффективную работу людей, от которых зависит успех работы в организации. Ведь именно от успешного подбора кадров зависит вероятность возникновения конфликта не только по каким-то серьёзным вопросам, но и на пустом месте. Не просто так считается, что именно благодаря современным HR-инструментам, задействованным в управлении конфликтами в организациях, удаётся добиться необходимого уровня мотивации сотрудников и избежать конфронтаций.

Библиографический список:

1. Литвак М. Психологический вампиризм. Учебное пособие по конфликтологии / Михаил Литвак. - М.: Феникс, 2019. - 416 с.
2. Вуйчич Н. Будь сильным. Ты можешь преодолеть насилие (и все, что мешает тебе жить) / Н. Вуйчич. - М.: Эксмо, 2016. - 256 с.
3. Макграт Хелен. Трудные люди. Как налаживать хорошие отношения с конфликтными людьми / Хелен Макграт, Хейзел Эдвардс. - М.: Попурри, 2017. - 336 с.
4. Крюкова, Т. В. Основы теории принятия решений в конфликте. Учебное пособие / Т.В. Крюкова. - М.: Фонд развития конфликтологии, 2017. - 148 с.

5. Конфликтология для XXI века: наука-образование-практика.
Материалы Санкт-Петербургского международно. - М.: Философский факультет
СПбГУ, 2017. - 772 с.