

УДК 159.9

## ОСОБЕННОСТИ ВОСПРИЯТИЯ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ ПЕРСОНАЛА МЕНЕДЖЕРАМИ ПРЕДПРИЯТИЙ С РАЗНОЙ ВКЛЮЧЕННОСТЬЮ В ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ

**М.М. Карпова**, Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского (Нижний Новгород, Россия).

Одной из актуальных проблем современной психологии управления является выявление организационных конфликтов и характера их влияния на темп и успешность модернизационных процессов, идущих на предприятиях. К настоящему времени получены данные о том, что на инновационных предприятиях и предприятиях, испытывающих трудности модернизации, имеют место конфликты природы принципиально разного типа. Для инновационных предприятий характерны инструментальные открытые конфликты, а для предприятий в состоянии стагнации – скрытые конфликты ценностной природы [1]. В основу проведенного эмпирического исследования положена следующая гипотеза: уровень вовлеченности персонала в инновационные процессы зависит от ценностных характеристик персонала и определяет характеристики конфликтного поведения. Если гипотеза подтверждается, то это, в свою очередь, открывает возможность по особенностям ценностей прогнозировать конфликтное поведение персонала, в том числе и то, которое является фактором сдерживания инновационных процессов.

Проведено эмпирическое исследование с целью осуществить сравнительный анализ ценностей и особенностей конфликтного поведения персонала на предприятиях разного типа бизнеса и с разным уровнем вовлеченности в инновационные процессы.

**Испытуемые** - 20 сотрудников металлургического предприятия (МП), менеджмент которого пытается реализовать программу модернизации производства. Эксперты оценивают процесс модернизации как медленный и умеренно эффективный. Анализ результатов основан на сравнении значимых характеристик управленческого и исполнительского персонала этих предприятий с соответствующими характеристиками персонала успешного высокотехнологичного (ВТ) и ординарного (ОП) предприятий [1].

**Методы исследования:** метод диагностики приверженности персонала организационным ценностям К. Камерона и Р. Куинна [2], позволяющий выявить основные ценности персонала, связанные с развитием предприятия: сохранения отношений, инновационности, результативности и успеха в конкурентной среде, формальной отчетности и порядка; методика К.Томаса для самооценки поведения в условиях конфликтной ситуации, метод экспертной оценки конфликтного поведения персонала, содержательно построенный по аналогии с тестом К.Томаса; непараметрический метод математической статистики (критерий Вилкоксона).

**Анализ результатов.** Полученные данные свидетельствуют о том, что для персонала предприятия, находящегося на переходном этапе, характерны ценностные характеристики, отличающиеся от ценностных характеристик как персонала ВТП, так и ОП. Для персонала ВТП типично ценностное единство с приоритетом ценностей творчества и

успеха в конкурентной среде. Персонал предприятия с длительными проблемами модернизации характеризуется многообразными ценностными противоречиями, в центре которых отношение к инновационности, а также к средствам преодоления застоя. Так, особенностью ценностной приверженности сотрудников ОП является безусловный приоритет клановых ценностей – от 34,1% до 44,7%. Эти же ценности у персонала ВТ компании находятся в интервале от 18,2% до 22,2%. Различия статистически значимы ( $p \leq 0.05$ ). Клановые ценности у персонала МП компании достигают 32,6%, что сближает его с персоналом отсталого предприятия. Приоритет клановых ценностей является очень сильным фактором сдерживания инновационных процессов, поскольку любая модернизация сопряжена с психологическими издержками, на которые не желает идти персонал, придерживающийся ценности сохранения хороших отношений любой ценой.

Вместе с тем инновационные ценности у персонала МП компании значительно более выражены, чем на другом предприятии, их показатель близок к показателю ВТП. Так, у персонала эти ценности выражены на уровне 30%, на отсталом предприятии – на уровне 14-18%, а у персонала МП – 28,2%. Таким образом, на уровне инновационных ценностей персонал МП статистически значимо отличается от отсталого предприятия, и не отличается от персонала ВТП. Проблема состоит только в том, что персонал МП более привержен ценностям отношений, а персонал ВТП – ценностям результативности.

Такие ценностные противоречия прослеживаются на уровне стратегий конфликтного поведения в самооценках и в оценках персонала. Приоритет ценностей отношений ведет к развитию скрытых конфликтов, что проявляется в принципиальных различиях самооценок и экспертных оценок конфликтного поведения. В условиях ВТП оценки и самооценки близки, а в условиях ОП, наоборот, разнятся [1]. Самооценки стратегий конфликтного поведения на МП имеют свою специфику. Минимальные показатели стиля соперничества у сотрудников означают, что, по их мнению, они редко отстаивают свою позицию в ситуациях, происходящих на предприятии, поскольку для них важнее ценность отношений. Руководство компании не верит в такую пассивность персонала. Они уверены, что сотрудники часто не довольны положением дел на предприятии. Об этом свидетельствует разница в оценках экспертов и самого персонала, причем оценки менеджеров всегда выше: 2.8 против 4.9. Эти различия статистически значимы ( $p \leq 0.05$ ). Однако по остальным показателям оценки и самооценки близки, что также сближает персонал МП с персоналом ВТП.

### Выводы

1. Индивидуальные организационные ценностные приоритеты персонала предприятий с разной включенностью в инновационные процессы принципиально различны;
2. Предлагаемый подход по прогнозированию конфликтов ценностной природы позволяет оценить ситуацию, сложившуюся в металлургической компании как конфликтно-генную среднего уровня. Это означает, что без принятия мер, повышающих ценностное единство персонала, предприятие могут утратить имеющийся потенциал и превратиться в ординарное. Предприятию необходимо двигаться в сторону модернизации, стремясь к показателям ВТ предприятия как ценностному ориентиру и опираясь на потенциал адекватно ценностно-ориентированных сотрудников, выделить которых можно по их персональным данным в проведенном исследовании;

3. Совершенствование управления персоналом в условиях внедрения инноваций, может реализоваться за счет введения в критерии отбора ценностной приверженности инновационности и результативности, а также ориентации корпоративного обучения на развитие этих ценностей.

### Литература

1. Захарова Л.Н., Леонова И.С. Ценностный конфликт как ресурс организационного развития предприятия // Проблемы теории и практики управления. 2012. № 11-12. С.147-157.

2. Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры. СПб.: Питер. 2001.



Карпова М.М. Osobnosti vosprijatija konfliktnogo povedenija personala menedzherami predpriyatij s raznoj vkljuchennost'ju v innovacionnye processy // Nauka. Mysl'. - № 8. – 2014.

© М.М. Карпова, 2014.  
© «Наука. Мысль», 2014.

— • —

### Сведения об авторе

Марина Михайловна **Карпова**, студентка Факультета социальных наук Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского (Нижний Новгород, Россия).

— • —

Подписано в печать 10.09.2014.  
© Наука. Мысль, 2014.