Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2023. № 4. С. 205–210
State and Municipal Management. Scholar Notes. 2023;(4):205–210
Проблемы социологии

Научная статья
УДК 316
https://doi.org/10.22394/2079-1690-2023-1-4-205-210 EDN RXZSQD

Надпрофессиональные навыки управления конфликтами как фактор успешности молодого специалиста на современном рынке труда

Наталья Халиловна Гафиатулина

Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Россия, gafiatulina@yandex.ru,
https://orcid.org/0000-0002-7548-1350

***Аннотация*.** Чтобы быть востребованным на рынке труда и успешным в профессиональной деятельности, современному молодому специалисту необходимо владеть так называемыми «мягкими» навыками, которые связаны с коммуникативными и лидерскими навыками, а также навыком управления конфликтами. «Мягкие» навыки являются частью более широкой группы надпрофессиональных навыков. Современные отечественные и зарубежные исследователи в области сфер образования и труда обращают внимание на необходимость переориентирования системы образования на более глубокое овладение студентами надпрофессиональных навыков. В рамках статьи рассмотрены навыки управления конфликтами как часть надпрофессиональных навыков и самоменеджмента. Навыки управления конфликтами рассмотрены с точки зрения компетентностного подхода. Приведена модель конфликтологической компетентности. Рассмотрены основные задачи в управлении конфликтами, они соотнесены с моделью управления организационными изменениями Л. Гейнера.

***Ключевые слова*:** конфликтологическая компетентность, конфликты, молодой специалист, мягкие навыки, надпрофессиональные навыки, рынок труда, управление конфликтами

Для цитирования: Гафиатулина Н. Х. Надпрофессиональные навыки управления конфликтами как фактор успешности молодого специалиста на современном рынке труда // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2023. № 4. С. 205–210. https://doi.org/10.22394/2079-1690-2023-1-4-205-210. EDN RXZSQD

Sociology Problems

Original article

Cross-professional conflict management skills as a factor of success for a young specialist in the modern labor market

Natalya Kh. Gafiatulina

Southern Federal University, Rostov-on-Don, Russia, gafiatulina@yandex.ru,
https://orcid.org/0000-0002-7548-1350

***Abstract*.** A modern young specialist needs to possess the softskills, which are associated with communication and leadership skills, conflict management skills to be in demand in the labor market and successful in professional activities. Softskills are part of a broader group of supra-professional skills. Modern domestic and foreign researchers in the field of education and labor pay attention to the need to reorient the education system to a deeper mastery of supra-professional skills by students. The article examines conflict management skills as part of supra-professional skills and self-management. Conflict management skills are considered from

© Гафиатулина Н. Х., 2023

the point of view of the competence approach. A model of conflictological competence is presented. The main tasks in conflict management are considered, they are correlated with L. Gainer's organizational change management model.

***Keywords*:** conflict management, conflict, young specialist, supra-professional skills, soft skills, conflictological competence, labor market

For citation: Gafiatulina N. Kh. Cross-professional conflict management skills as a factor of success for a young specialist in the modern labor market. *State and Municipal Management. Scholar Notes.* 2023;(4):205–210. (In Russ.). https://doi.org/10.22394/2079-1690-2023-1-4-205-210. EDN RXZSQD

Введение. Современный рынок молодежного труда, подвергаясь постоянным социально-экономическим трансформациям, диктует особые требования к соискателям – наравне с «твердыми» навыками («hardskills», узкие профессиональные навыки, которые нужны для решения конкретных задач в повседневной работе), соискатели должны владеть и «мягкими» навыками («softskills»). Мягкие навыки связаны с надпрофессиональными навыками и являются их важной частью. В связи с этим особую актуальность приобретают исследовательские и практические вопросы формирования и развития надпрофессиональных навыков молодых специалистов во время их обучения в вузе.

В российском атласе новых профессий надпрофессиональные навыки делятся на 11 категорий, в числе которых: 1) экологическое мышление; 2) умение управлять проектами и процессами; 3) системное мышление; 4) умение работать с коллективами, группами и отдельными людьми; 5) работа в режиме высокой неопределенности и быстрой смены условий задач – умение быстро принимать решения, реагировать на изменение условий работы, умение распределять ресурсы и управлять своим временем; 6) программирование, робототехника, искусственный интеллект; 7) навыки художественного творчества – способность к художественному творчеству, наличие развитого эстетического вкуса; 8) мультиязычность и мультикультурность – свободное владение английским и знание второго языка, понимание национального и культурного контекста стран-партнеров, понимание специфики работы в отраслях в других странах; 9) межотраслевая коммуникация; 10) клиентоориентированность, основанное на умениях работать с запросами потребителя; 11) бережливое производство – подход к управлению производственным процессом, основанный на постоянном стремлении к устранению всех видов потерь, что предполагает вовлечение в процесс оптимизации бизнеса каждого сотрудника и максимальную ориентацию на потребителя[1].

К пониманию мягких навыков существует множество подходов, но, так или иначе, они связаны с умением выстраивать эффективную коммуникацию:

- В. Шипилов отмечает, что мягкие навыки связаны со взаимодействием с людьми: коммуникативные, лидерские, а также командные [1];
- Д. Татаурщикова к мягким навыкам, среди прочего, относит лидерство, умение вести переговоры, навык убеждения и связывает мягкие навыки с эмоциональным интеллектом [2];
- Е. Гайдученко и А. Марушев подчеркивают необходимость развивать мягкие навыки для того, чтобы стать лидером и хорошим коммуникатором [3];
- О. Сосницкая полагает, что мягкие навыки связаны не только с коммуникативными навыками, но также и с управленческими навыками – умение убеждения, лидерства и управления, навыки выступления и презентации, а также способность разрешать конфликтные ситуации [4];
- О. Чуланова подходит к пониманию «softskills» как к социально-трудовой характеристике совокупности знаний, умений, навыков и мотивационных характеристик работника в сфере взаимодействия между людьми [5].

Зарубежные и российские исследователи подчеркивают необходимость преобразования образовательной системы с переориентацией на более глубокое развитие надпрофессиональных навыков, поскольку в современных условиях на жестких навыках основываются только 15 % профессионального успеха, а остальные 85 % обеспечиваются мягкими навыками[2]. Навыки управления конфликтами, как своего рода, надпрофессиональные навыки, способствуют повышению эффективности работника

[1] Альманах профессий будущего, актуальных для российской экономики [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://new.atlas100.ru/

[2] См.:[6–7], а также: Soft skills for business success. *Deloitte Access Economics* [Digital Resource] Access: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-au-economics-deakin-soft-skills-businesssuccess-170517.pdf

в собственной профессиональной области и переходу в смежные сферы с сохранением собственной профессиональной востребованности.

Очевидно, что умение работать с конфликтами занимает важное место в системе профессиональных навыков, и, так или иначе, относится к большинству отдельных навыков этой системы: к примеру, как самостоятельный навык разрешения конфликтов, как часть умения работать в команде или как часть навыка самоменеджмента.

В рамках самоменеджмента управление конфликтами и сопряженное с ним управление рисками направлены на управление протеканием конфликтной ситуации, на выявление причин ее возникновения и развития, а также решение этих причин. Кроме того, навыки управления конфликтными ситуациями позволяют заниматься их профилактикой.

Модель конфликтологической компетентности. Если рассматривать навык управления конфликтами в качестве особого профессионального навыка, который должен быть сформирован в рамках образовательного процесса в вузе, то рационально использовать компетентностный подход и исследовать конфликтологическую компетентность. При этом подходе конфликт в организации анализируется с двух позиций: управляющей системы (руководитель, менеджер управления персоналом, конфликт-менеджер) и управляемой системы (персонал), а конфликтологическая компетентность выделяется для руководителей и сотрудников.

О. Ю. Калмыкова, Н. В. Соловова и Ю. Н. Горбунова [8] приводят модель системы формирования конфликтологической компетентности руководителей и работников организации (рис. 1).

Во многом данная модель реализуется в конкретной организации, но базовыми навыками и моделями поведения можно овладеть в процессе обучения в высшем учебном заведении. Суть конфликтологической компетентности основывается на понимании природы конфликтов, владении знаниями, умениями и навыками определения противоречий между различными элементами системы и анализа основных условий и факторов, способствующих конфликту, а также в определении возможностей воздействовать на предконфликтную ситуацию или уже назревший конфликт.

Поскольку разрешение конфликта – это многоэтапный процесс, конфликтологическая компетенция носит такой же многогранный характер и может быть оценена по нескольким индикаторам, выраженным в следующих способностях и умениях:

- Помогать окружающим в эмоциональных или напряженных ситуациях;
- Выявлять с достаточным уровнем такта разногласия, и на основе интересов коллектива выбирать решения для сохранения продуктивных групповых отношений;
- Содействие в создании и развитии благоприятной среды для минимизации конфликтов;
- Умение определять возникновение конфликта;
- Определение причин и сторон конфликтов;
- Умение прогнозировать развитие конфликта;
- Комплексное конструктивное управление конфликтом с применением разнообразных мер, соответствующих ситуации, и достижением его полного разрешения;
- Эффективное разрешение внутриличностных конфликтов.

Задачи в управлении конфликтами. Современный темп трансформации социально-экономических и социально-трудовых отношений формирует требование к способности работать в постоянно изменяющихся условиях, а также ставит новые задачи конфликт-менеджмента, связанные с введением инноваций в организациях.

Эти задачи можно разделить на две группы:

- Стратегические: подготовка к внедрению инноваций через выявление и разрешение системных и организационных противоречий; определение главных точек напряжения, на которые могла бы быть направлена инновационная деятельность; подбор и развитие методов конфликт-менеджмента, соответствующих предполагаемым будущим изменениям; прогнозирование конфликтного потенциала инновационных решений.
- Тактические и оперативные: подготовка команд, реализующих инновации, установление баланса между конструктивными и противоречивыми элементами в их отношениях; прогнозирование точек сопротивления инновациям, определение методов и способов работы с ними; развитие инновационной культуры в организации; развитие конфликтологической компетентности руководителей и сотрудников; использование конструктивного потенциала конфликтов для прояснения и реализации инновационных задач; своевременное предупреждение и завершение деструктивных конфликтов.

Эти задачи соотносятся с моделью управления организационными изменениями Л. Гейнера (рис. 2).

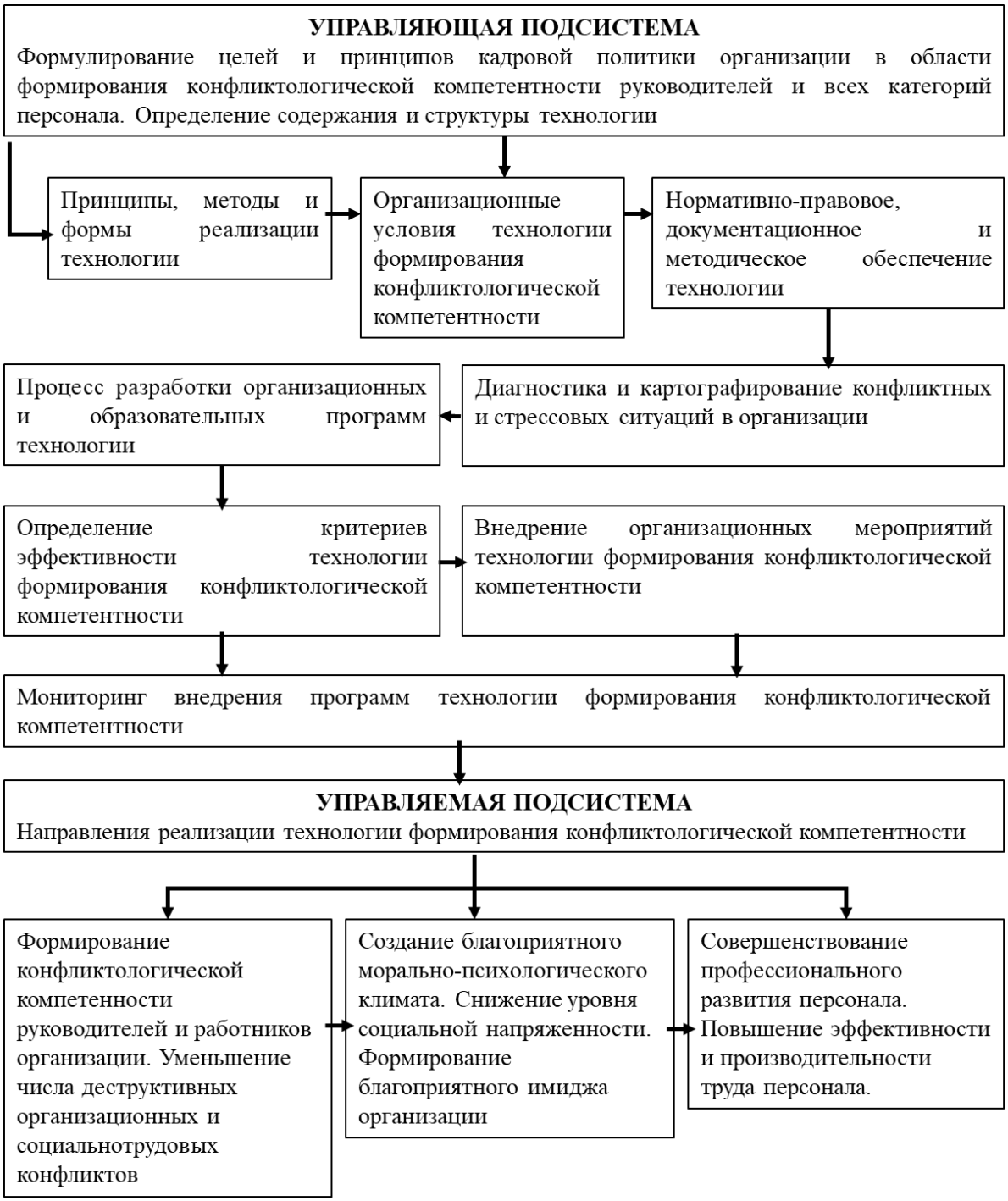


Рис. 1. Модель системы формирования конфликтологической компетентности руководителей и работников организации. Авторы: Калмыкова О. Ю., Соловова Н. В., Горбунова Ю. Н. [8]

Fig. 1. The model of the system of formation of conflictological competence of managers and employees of the organization. Authors: Kalmykova O. Yu., Solovova N. V., Gorbunova Yu. N. [8]

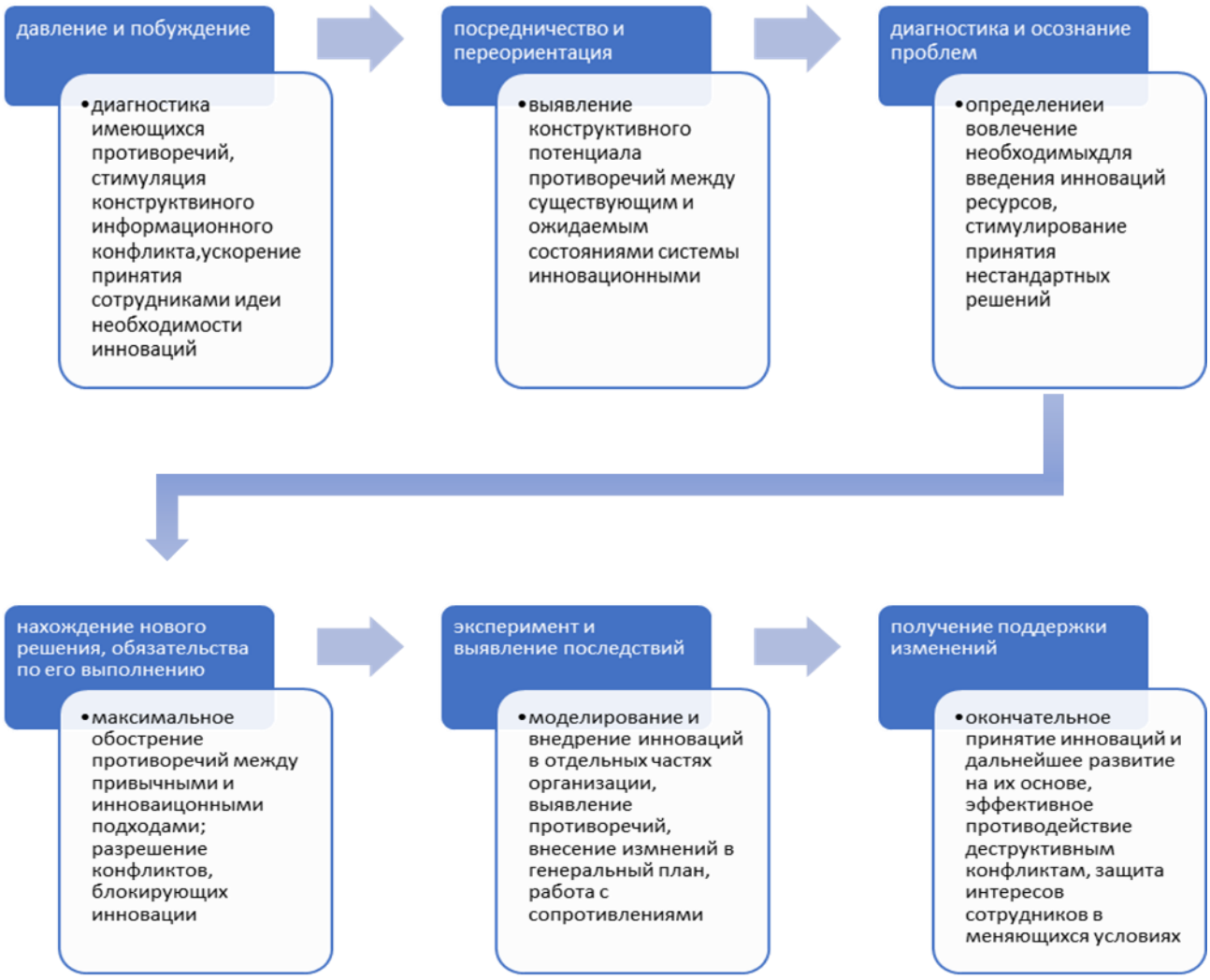


Рис. 2. Соотнесение конфликт-менеджмента и модели управления организационными изменениями Л. Гейнера

Fig. 2. Correlation of conflict management and L. Gainer's organizational change management model

Заключение. Современные технологии управления конфликтами дают множество возможностей для работы с противоречиями и конфликтами в организациях, усиливать инновационный организационный потенциал, а также эффективно управлять деятельностью как собственной профессиональной, в частности, так и организационной, в целом.

Список источников

1. Шипилов В. Перечень навыков soft-skills и способы их развития [Электронный ресурс]. Режим доступа http://www.cfin.ru/management/people/dev_val/softskills.shtml
2. Татаурщикова Д. Soft skills. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://4brain.ru/blog/soft-skills/.
3. Гайдученко Е., Марушев А. Эмоциональный интеллект. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://l-a-b-a.com/lecture/show/99.
4. Сосницкая, О. SOFT SKILLS: мягкие навыки твердого характера [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://be-st.ru/ru/blog/13
5. Ивонина А.И., Чуланова О.Л., Давлетшина Ю.М. Современные направления теоретических и методических разработок в области управления: роль soft-skills и hard skills в профессиональном и карьерном развитии сотрудников // Интернет-журнал «Науковедение». 2017. Том 9. № 1.

6. Пеша А.В., Камарова Т.А., Патутина С.Ю. Дорожная карта взаимодействия высшего учебного заведения, работодателей и студентов в условиях современной инновационной экономики // Современное образование. 2019. № 1. С. 48-62. DOI: 10.25136/2409- 8736.2019.

7. Smidt W. Big Five personality traits as predictors of the academic success of university and college students in early childhood education. *Journal of Education for Teaching*. 2015; Vol. 41, № 4: pp. 385-403. DOI: 10.1080/02607476.2015.1080419.

8. Калмыкова О.Ю., Соловова Н.В., Горбунова Ю.Н. Формирование конфликтологической компетентности как необходимого компонента управленческой культуры руководителя организации // Вестник Самарского государственного университета. Серия «Экономика и управление». 2015. № 9/1 (131). С. 230–244.

References

1. Shipilov V. *List of soft-skills and ways of their development* [Electronic resource]. Available from: http://www.cfin.ru/management/people/dev_val/softskills.shtml. (In Russ.)

2. Tataurshchikova D. *Soft skills.* [electronic resource]. Available from: https://4brain.ru/blog/soft-skills /. (In Russ.)

3. Gaiduchenko E., Marushev A. *Emotional intelligence.* [electronic resource]. Available from: http://l-a-b-a.com/lecture/show/99. (In Russ.)

4. Sosnitskaya O. *Softskills: softskills of a firm character* [Electronic resource]. Available from: http://best.ru/ru/blog/13.(In Russ.)

5. Ivonina A.I., Chulanova O.L., Davletshina Yu.M. Modern directions of theoretical and methodological developments in the field of management: the role of soft-skills and hard skills in the professional and career development of employees. *Internet-zhurnal "Naukovedenie".* 2017;9(1). (In Russ.)

6. Pesha A. V., Kamarova T. A., Patutina S. Y. A roadmap for the interaction of higher education institutions, employers and students in a modern innovative economy. *Sovremennoe obrazovanie.* 2019;(1):48-62. DOI: 10.25136/2409- 8736.2019. (In Russ.)

7. Smidt W. Big Five personality traits as predictors of the academic success of university and college students in early childhood education. *Journal of Education for Teaching.* 2015;41(4):385–403. DOI: 10.1080/02607476.2015.1080419.

8. Kalmykova O. Yu., Solovova N. V., Gorbunova Yu. N. Formation of conflictological competence as a necessary component of the managerial culture of the head of the organization. *Vestnik Samarskogo gosudarstvennogo universiteta. Serija «Jekonomika i upravlenie».* 2015;9/1(131):230–244. (In Russ.)

Информация об авторе

Н. Х. Гафиатулина – кандидат социологических наук, доцент, доцент ЮФУ.

Information about the author

N. Kh. Gafiatulina – Cand. Sci. (Sociol.), Associate Professor of Southern Federal University.

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.
The author declares that there is no conflict of interest.

Статья поступила в редакцию 25.11.2023; одобрена после рецензирования 05.12.2023; принята к публикации 06.12.2023.
The article was submitted 25.11.2023; approved after reviewing 05.12.2023; accepted for publication 06.12.2023.