

---

---

# СОЦИАЛЬНЫЕ СТРУКТУРЫ, ИНСТИТУТЫ И ПРОЦЕССЫ

УДК 330.872

А.Ю. Андрианов

В.И. Овчинникова

## ПРИЧИНЫ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ И МЕТОДЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

*Аннотация.* В статье рассматривается концепция школы человеческих отношений, как инструментальной решения конфликтных ситуаций в таможенных органах. Приводится статистика по результатам анализа социально-экономических конфликтов. Предлагаются пути преодоления конфликтных ситуаций в таможенных органах.

*Ключевые слова:* конфликтология, конфликт, социальный конфликт, управление конфликтами и стрессами в подразделениях таможенной службы, конфликтогены.

Aleksey Andrianov

Victoria Ovchinnikova

## CAUSES OF SOCIO-ECONOMIC CONFLICTS IN CUSTOMS AND METHODS OF OVERCOMING THEM

*Annotation.* The article discusses the concept of the school of human relations as tool for solving situations conflict in the customs authorities. Provides statistics on the results of analysis of the socio-economic conflicts. Ways to overcome the conflict with the customs authorities.

*Keywords:* conflict, social conflict, conflict management and stress in units of the customs service, triggers.

В наше время одной из самых опасных тенденций развития общества стало увеличение количества социальных и экономических конфликтов. Возникают эти конфликты на самых различных уровнях. Деятельность сотрудников таможенных органов связана со значительными психоэмоциональными нагрузками, что создает благоприятный фон для возникновения конфликтных ситуаций. Умение вовремя распознать зарождающийся конфликт, направить его в созидательное русло и успешно разрешить – необходимые составляющие профессиональной компетентности руководства таможенного органа. Таким образом, работа в таможенных органах тоже нуждается в глубоком анализе возникновения конфликтов. Если управление конфликтами и их регулирование – это важнейшие профессиональные качества руководителя таможенной службы, то от того, как руководитель может разрешить конфликт и принять меры по его регулированию, во многом зависит атмосфера в коллективе, а значит, и возможность эффективно выполнять задачи, возложенные государством на российских таможенников [1].

Чтобы понять, что же такое конфликт, разберем несколько терминов. *Конфликтология* – это наука о причинах, особенностях и закономерностях возникновения, развития и функционирования конфликтов, методах и способах их разрешения и предотвращения, а также преодоления их отрицательных последствий и использования конкретных элементов в целях повышения эффективности деятельности социальных систем. *Конфликт* – это активные взаимонаправленные действия каждой из сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями. *Социальный конфликт* – это открытое противостояние, столкновение двух или более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности [2]. *Управление конфликтами и стрессами в подразделениях таможенной службы* – это стратегия кадровой политики, предполагающая наличие принципов и методов, позво-

ляющих проводить диагностику и мониторинг источников и причин возникновения конфликтов и стрессов в трудовом коллективе и создавать программы, направленные на разрешение конфликтов [4].

Представители ранних школ управления, в том числе сторонники школы человеческих отношений, считали, что конфликт – это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. Анализ причин социально-экономических конфликтов основывается на школе человеческих отношений (1930–1950 гг.) Данная школа изучает то, как человек взаимодействует с другими людьми, как реагирует на разного рода ситуации, желая удовлетворить свои потребности. Ее весомым вкладом в развитие менеджмента стало применение знаний о межличностных отношениях. Развитие школы человеческих отношений началось благодаря Мери Паркер Фоллетт и Элтону Мэйо. Фоллетт первой пришла к мысли, что менеджмент является обеспечением выполнения работы с помощью других людей. Она считала, что управленец не должен только формально относиться с подчиненными, а должен стать для них лидером. Мэйо доказал на основе экспериментов, что четкие нормативы, инструкции и достойная оплата труда не всегда ведут к повышению производительности – отношения в коллективе часто превосходят усилия руководства. Например, мнение коллег может стать более важным для сотрудника стимулом, чем указания менеджера или материальное вознаграждение. Благодаря Мэйо зародилась социальная философия менеджмента. Свои эксперименты Мэйо осуществлял в течение 13 лет на заводе в Хортоне. Он доказал, что изменить отношение людей к работе можно благодаря групповому влиянию. Мэйо советовал использовать в менеджменте духовные стимулы, например, связь работника с коллегами. Он призывал руководителей обращать внимание на взаимоотношения в коллективе. «Хортонские эксперименты» стали началом: изучения коллективных взаимоотношений на многих предприятиях; учета групповых психологических явлений; выявления трудовой мотивации; исследований отношений между людьми; выявления роли каждого сотрудника и небольшой группы в рабочем коллективе.

Типология конфликта, которая, так или иначе, имеет место в таможенной службе, разнообразна. *В зависимости от количества и уровня участников конфликты делятся на:* внутриличностные (конфликт социальных ролей); межличностные; между личностью и группой; межгрупповые. *Конфликты по ранговым различиям делятся на:* горизонтальные; вертикальные. *По степени управляемости в системе конфликтов выделяют:* прогнозируемые; запланированные (в том числе спровоцированные); контролируемые; управляемые [3].

Статистика утверждает, что причины конфликтов в 80 % случаев заключаются не в том, что люди хотят конфликтовать, а из-за особенностей человеческой психики и того негативного факта, что подавляющее большинство людей либо ничего не знает об этих особенностях, либо не может оценить их должным образом, без помощи со стороны. Определяющую роль в возникновении и развитии межличностного конфликта играют так называемые конфликтогены – провоцирующие факторы в виде слов или поступков. Любой трудовой коллектив или организация – маленькое зеркало, в котором отражается наше общество. Там, где существуют разные точки зрения на одну и ту же проблему, взаимная неприязнь, трудно самостоятельно избежать столкновений для выяснения вопроса кто прав, а кто виноват. Конфликтуют между собой отдельные сотрудники, группы сотрудников, отделы, начальники и подчиненные. На работе человек проводит как минимум 8 часов, и если окружение и психологический климат в коллективе для него некомфортен, то это серьезно снижает его производительность труда, мотивацию, ведет к депрессии и стрессу [4].

В ходе проведения комиссий по соблюдению требований к служебному поведению гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов было рассмотрено 550 различных фактов совершения государственными служащими таможенных органов СЗТУ поступков, порочащих их честь и достоинство, иных нарушений требований к служебному поведению либо возможного возникновения конфликта интересов. Из них – 98 материалов, касающихся представления недостовер-

ных или неполных сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера (2013 г. – 120); – 18 фактов несоблюдения требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов (2013 г. – 13); 280 материалов, касающиеся обеспечения соблюдения требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов либо осуществления мер по предупреждению коррупции (2013 г. – 595) [4].

Чтобы конфликт был исчерпан, существует несколько способов его завершения (см. рис.1). В первом случае конфликт затухает сам, во-втором случае – вмешиваются третьи лица, в третьем случае – возникает другой конфликт.

*Чтобы в организации было меньше конфликтов, существуют такие методы преодоления конфликтных ситуаций как:*

- мониторинг источников и причин возникновения социально-трудовых конфликтов в коллективе;
- формирование и внедрение программы мероприятий по профилактике и разрешению конфликтов;
- разработка рекомендаций по устранению причин и организационных условий, способствующих возникновению конфликтов в трудовом коллективе;
- формирование современных кадровых технологий поиска, отбора и подбора, определения профессиональной пригодности претендентов на службу в таможенных органах;
- своевременное информирование руководства сотрудников о намечающихся организационных и кадровых нововведениях;
- осуществление психологической помощи работникам таможенных подразделений;
- разработка и внедрение программы конфликтменеджмента и стрессменеджмента в кадровую политику организации [3].

Таким образом, в таможенных органах могут иметь место конфликты, встречающиеся в деятельности любой организации и обусловленные организационно-управленческими причинами, но существуют и специфические конфликты, связанные с реализацией таможенной деятельности. На современном этапе общественного развития в таможенном деле можно считать доминирующей нормативную или морально-правовую стратегию управления конфликтом, которая ориентирована на мирное соперничество в рамках определенных правил, причем уважение правил и поддержание сферы консенсуса считается важнее, чем победа в конфликте.

#### *Библиографический список*

1. Бычков, А. В. Психология конфликтов в подразделениях таможенной службы и способы их разрешения : монография / А. В. Бычков. – М. : РТА, 2014. – 108 с. – ISBN 978-5-9590-0803-1.
2. Волков, Б. С. Конфликтология : учеб. пособ. для студентов высших учебных заведений / Б. С. Волков. – изд. 3-е испр. и доп. – М. : Академический Проект, 2007. – 400 с. – ISBN 978-5-8291-0816-8.
3. Калмыкова, О. Ю. Внедрение организационного конфликтменеджмента в систему стратегического управления [Электронный ресурс] / О. Ю. Калмыкова, Г. П. Гагаринская // Наукоедение : интернет-журнал. – 2014. – № 5(24). – Режим доступа : <http://naukovedenie.ru/PDF/32EVN514.pdf> (дата обращения : 02.01.2016).
4. Калмыкова, О. Ю. Эффективное управление конфликтами в социально-трудовых отношениях / О. Ю. Калмыкова, Н. В. Соловова. – Самара : ФГБОУ ВПО СамГУ, 2013. – 105 с. – ISBN 978-5-16-003112-5.



Рис. 1. Формы завершения конфликта