

УДК 65.015.3, 65.013, 331.44

Специфика управления конфликтами на предприятиях минерально-сырьевого комплекса

Перельгина Дарья Сергеевна

Магистрант,
Российский государственный геологоразведочный университет,
117485, Российская Федерация, Москва, ул. Миклухо-Маклая, 23;
e-mail: dashapgn@bk.ru

Лютягин Дмитрий Владимирович

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры производственного и финансового менеджмента,
Российский государственный геологоразведочный университет,
117485, Российская Федерация, Москва, ул. Миклухо-Маклая, 23;
e-mail: l-d-v@list.ru

Аннотация

Конфликты на предприятиях минерально-сырьевого комплекса (МСК) представляют собой актуальную проблему, влияющую на эффективность производства и социальный климат в организации. Имеющиеся исследования указывают на то, что особенности этой отрасли, такие как удаленность объектов, различия в культуре и географическое разделение персонала, могут быть основными источниками конфликтных ситуаций. Конфликты являются неизбежным аспектом человеческого взаимодействия, и нигде это не проявляется так ярко, как в динамичной и сложной среде предприятий в секторе минеральных ресурсов. В статье представлена специфика и разработаны практические рекомендации по управлению конфликтами на предприятиях минерально-сырьевого комплекса. В рамках научного труда проведен анализ причин и природы конфликтов с акцентом на специфику деятельности компаний минерально-сырьевого комплекса. Предложены два подхода к управлению конфликтами на предприятиях минерально-сырьевого комплекса. В заключении следует отметить, что рекомендации по управлению конфликтами направлены на учет специфики МСК, такой как удаленность, разнообразие культур и сложность производственных процессов, и могут быть адаптированы под конкретные условия каждого предприятия в данной отрасли. Данные рекомендации требуют дополнительного изучения и проверки на практике.

Для цитирования в научных исследованиях

Перельгина Д.С., Лютягин Д.В. Специфика управления конфликтами на предприятиях минерально-сырьевого комплекса // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2024. Том 14. № 3А. С. 153-161.

Ключевые слова

Управление конфликтами, управление конфликтами в минерально-сырьевом комплексе, подходы к управлению конфликтами, методы управления конфликтами, искусственный интеллект в управлении конфликтами.

Введение

Конфликты на предприятиях минерально-сырьевого комплекса (МСК) представляют собой актуальную проблему, влияющую на эффективность производства и социальный климат в организации. Имеющиеся исследования указывают на то, что особенности этой отрасли, такие как удаленность объектов, различия в культуре и географическое разделение персонала, могут быть основными источниками конфликтных ситуаций.

Конфликты являются неизбежным аспектом человеческого взаимодействия, и нигде это не проявляется так ярко, как в динамичной и сложной среде предприятий в секторе минеральных ресурсов. Будь то споры по поводу распределения ресурсов, конкурирующих интересов или операционных стратегий, конфликты могут возникнуть на любом уровне организации и потенциально могут подорвать производительность, обострить отношения и помешать прогрессу. В этой статье мы углубляемся в специфику управления конфликтами на предприятиях минерально-сырьевого комплекса, изучаем уникальные проблемы, с которыми они сталкиваются, и стратегии, используемые для эффективного разрешения этих конфликтов.

Цель данной работы состоит в анализе специфики управления конфликтами на предприятиях МСК и разработке практических рекомендаций для эффективного урегулирования и предотвращения конфликтных ситуаций. Предполагается выявить особенности организационной структуры, культурные различия, а также потенциальные проблемные зоны, способы и методы управления конфликтами на предприятиях МСК с использованием традиционных и современных подходов.

Основная часть

На сегодняшний день многие исследования по управлению конфликтами сосредотачиваются на технологических и экономических аспектах, в то время как анализ конфликтов на предприятиях МСК и разработка стратегий их урегулирования получили недостаточное внимание. Предприятия МСК, часто находящиеся в отдаленных районах, испытывают трудности в управлении конфликтами из-за особенностей организационной структуры и географического положения.

Таким образом, данная работа нацелена на исследование специфики управления конфликтами на предприятиях МСК и предоставление новых практических рекомендаций, которые могут быть использованы для улучшения управления персоналом, снижения конфликтных ситуаций и повышения производственной эффективности в этой сфере.

Конфликты на предприятиях минерально-сырьевого комплекса являются значительной проблемой из-за специфики работы в этой сфере. Масштабные предприятия, где специалисты по управлению персоналом часто находятся в удаленных офисах, требуют особого подхода к управлению конфликтами.

Управление конфликтами на предприятиях минерально-сырьевого комплекса (МСК) обладает рядом особенностями, которые делают эту область управления особенно сложной и

требующей специального подхода:

- 1) Удаленность и географическое разделение. Предприятия МСК часто расположены в удаленных районах или даже за пределами национальных границ. Это приводит к тому, что управление персоналом и разрешение конфликтов становятся более сложными из-за отсутствия непосредственного контроля и возможностей для оперативного вмешательства.
- 2) Разнообразие культур и национальностей. Предприятия МСК часто объединяют работников из разных регионов и стран. Различия в культуре, традициях, и языке могут стать источником межличностных конфликтов, требующих специфических подходов к урегулированию.
- 3) Особенности организационной структуры. Предприятия МСК могут иметь сложную иерархическую структуру с центральным офисом и множеством филиалов или объектов на местах. Это может затруднять обмен информацией, принятие оперативных решений и управление конфликтами на разных уровнях управления.
- 4) Специфика производственного процесса. Операции в МСК часто связаны с высокими технологическими процессами и рисками, что может приводить к напряженности и конфликтам между рабочими из-за особенностей рабочей среды и требований к безопасности.

Учитывая эти особенности, управление конфликтами на предприятиях МСК требует разработки гибких стратегий, способных адаптироваться к различным ситуациям, включая обучение персонала методам разрешения конфликтов, использование цифровых технологий для улучшения коммуникации и оперативности реагирования, а также учет культурных различий и специфики производственных процессов в процессе управления.

Подходы к управлению конфликтами на предприятиях МСК представлены на рисунке 1.



[составлено автором]

Рисунок 1 - Подходы к управлению конфликтами на предприятиях МСК

Конфликты на предприятиях МСК могут быть управляемы как традиционными методами, так и с применением дистанционных подходов с использованием цифровых технологий.

1. Традиционный подход к управления конфликтами:

Полномочия по управлению конфликтами можно передать на уровень ближе к конфликту, что может ускорить его разрешение. Например, начальники участков и месторождений могут быть обучены основам управления конфликтами, а именно способам их выявления и разрешения, навыкам коммуникации, умению применять различные стратегии урегулирования споров. Делегирование полномочий по управлению конфликтами на местах позволяет оперативно и более эффективно реагировать на возникающие ситуации.

Создание специальных локальных комиссий или групп для разрешения конфликтных ситуаций на местах может быть эффективным способом управления. Комиссии могут включать сотрудников с хорошими навыками урегулирования конфликтов, привлеченных специалистов по управлению персоналом, руководителей подразделений, что позволит на более профессиональном и объективном уровне вмешиваться в конфликтные ситуации и находить компромиссы.

На рисунке 2 представлены традиционные методы управления конфликтами в организации, которые могут быть применены в управлении конфликтами на предприятиях минерально-сырьевого комплекса.

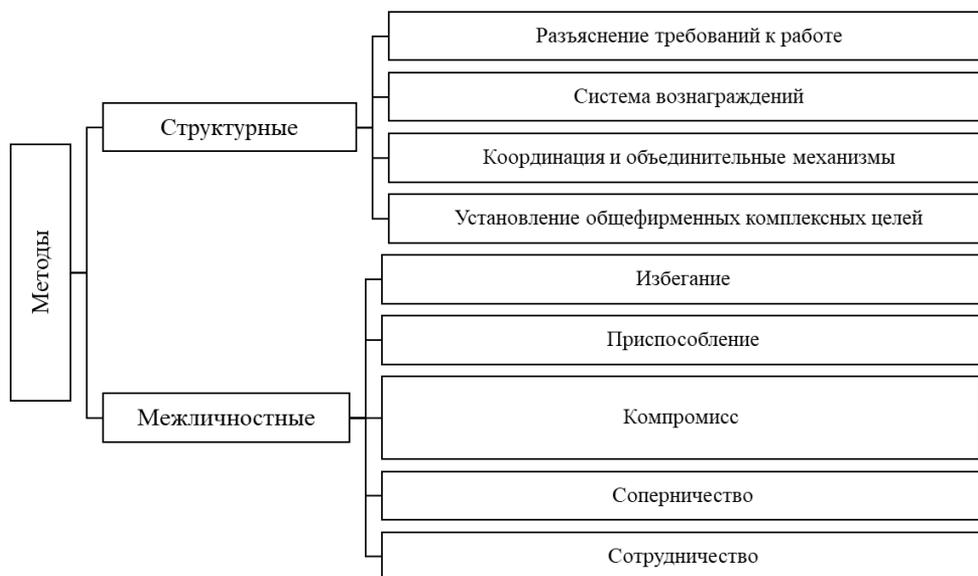


Рисунок 2 - Традиционные методы управления конфликтами [Елур, 2022, 147]

Межличностные методы представляют собой «конкретный выбор формы влияния во время возникновения конфликтной ситуации или развития конфликта, с целью корректировки поведения его участников» [Дмитриева, 2022, 191].

В основе структурных методов лежит «трансформация иерархии предприятия, целью которой является поиск способов разрешения конфликтных ситуаций» [Белецкий, 2022, 324]

2. Дистанционный подход к управлению конфликтами с использованием цифровых технологий.

Использование онлайн-платформ для обмена информацией и обратной связи может быть

эффективным инструментом для выявления и управления конфликтами на расстоянии. Регулярные онлайн-консультации или форумы для решения проблем могут способствовать оперативному решению конфликтов.

Цифровые технологии позволяют проводить обучение по управлению конфликтами дистанционно. Видеоконференции, вебинары и онлайн-курсы могут быть использованы для обучения персонала методам предотвращения и разрешения конфликтов [Лютягин, 2021, 235].

Использование искусственного интеллекта в управлении конфликтами на предприятиях минерально-сырьевого комплекса (МСК) открывает перед предприятиями новые перспективы в эффективной работе с конфликтами:

1. Выявление конфликтных ситуаций. Искусственный интеллект может анализировать большие объемы данных, включая информацию о производственных процессах, обратную связь от сотрудников, статистику прошлых конфликтов. На основе этих данных системы искусственного интеллекта могут выявлять конфликты или могут предупреждать о возможных конфликтных ситуациях, давая возможность оперативно реагировать.

2. Предотвращение конфликтов. Анализ данных с помощью искусственного интеллекта может помочь выявить потенциальные источники конфликтов заранее. Это позволяет принимать меры предотвращения, например, путем улучшения коммуникации, корректировки рабочих процессов или предоставления дополнительного обучения персоналу.

3. Разрешение конфликтов. Системы искусственного интеллекта могут быть использованы для предоставления рекомендаций по разрешению конфликтов на основе анализа предыдущих подобных ситуаций. Это может включать в себя предложение альтернативных стратегий урегулирования, привлечение сторонних экспертов или рекомендации по смягчению конфликтных ситуаций.

4. Улучшение управленческих решений. Искусственный интеллект может быть использован для анализа эффективности различных управленческих решений в разрешении конфликтов. Автоматический анализ результатов и действий позволяет выявлять успешные стратегии и обучать системы на основе опыта [Лютягин, 2023, 35].



Рисунок 3 - Основные элементы цикла жизни сотрудника в организации [Финкельштейн, 2023]

В компании всего семь основных элементов цикла жизни сотрудника (плюс один дополнительный):

- Подбор;
- Компенсации;
- постановка целей и оценка эффективности;
- оценка;
- обучение и развитие;
- карьера или Talent Management;
- увольнение.

Корпоративная культура и вовлеченность являются отдельным элементом, так как это не совсем процесс, а фон, на котором существуют все процессы [там же].

При этом на рисунке 3 представлена именно классическая структура жизненного цикла. В рамках этого цикла, через несколько итераций, у сотрудников накапливается психологическая усталость и начинают возникать конфликты и падает качество процесса работы, на что данный подход в управлении этим жизненным циклом уже не влияет так эффективно, чтобы предотвращать и удлинять этот цикл. Благодаря искусственному интеллекту в управлении в организации, достигается возможность этот жизненный цикл мультиплицировать и удлинять, влияя на качество отношений сотрудников друг с другом и их отношение к работе, целям и интересам организации.

Однако внедрение искусственного интеллекта в управление конфликтами требует не только технической инфраструктуры, но и культурных изменений в организации. Необходима подготовка сотрудников к работе с цифровыми технологиями, а также гарантирование этичности и прозрачности в использовании данных и рекомендаций, предоставляемых системами искусственного интеллекта.

Итак, оба подхода (традиционный и дистанционный) имеют свои преимущества и недостатки. Традиционные методы ориентированы на локальное управление и могут быть более адаптированы к специфике конкретных ситуаций. Дистанционные методы с цифровыми технологиями обеспечивают возможность оперативного управления конфликтами на удаленных предприятиях, но могут потребовать более активной организации и меньшей личной интеракции. Оптимальное решение целесообразно в комбинации этих подходов в зависимости от конкретных потребностей и особенностей предприятия МСК.

В качестве практических рекомендаций по управлению конфликтами на предприятиях минерально-сырьевого комплекса с учетом их специфики можно предложить:

- 1) Адаптация обучения культурным и географическим различиям: создание программ обучения по управлению конфликтами, учитывающих культурные особенности сотрудников из разных регионов. Обучение должно включать понимание различий в менталитете, подходах к разрешению конфликтов и специфику рабочей культуры.
- 2) Локальные команды урегулирования конфликтов: формирование специальных групп или команд на уровне участков/месторождений для оперативного урегулирования мелких конфликтов. Эти команды должны обладать знаниями о местной специфике и иметь полномочия для быстрого вмешательства.
- 3) Использование цифровых инструментов для удаленной работы: интеграция цифровых платформ для обмена информацией и обратной связи между головным офисом и объектами на местах. Это позволит оперативно выявлять и реагировать на конфликтные

ситуации на удаленных объектах.

- 4) Системы мониторинга и анализа конфликтов: разработка систем анализа данных и мониторинга для выявления паттернов конфликтов в различных рабочих группах или локациях. Это позволит предсказывать и предотвращать потенциальные конфликты.
- 5) Учет безопасности и особенностей производственных процессов: проведение тренингов и обучения с учетом особенностей безопасности и производственных процессов. Понимание влияния конфликтов на безопасность и работоспособность предприятия поможет управлять ими более эффективно.
- 6) Развитие системы медиации и посредничества: создание центра медиации для разрешения сложных конфликтов, когда стороны не могут прийти к согласию. Такой центр может предоставлять нейтральных специалистов для помощи в разрешении споров.
- 7) Формирование корпоративной культуры разрешения конфликтов: подчеркивание важности уважительного и открытого общения, поощрение конструктивного разрешения конфликтов в корпоративной культуре, что способствует профессионализму и сотрудничеству на предприятии.

Конфликты являются неотъемлемым аспектом деятельности предприятий минерально-сырьевого комплекса, но при правильном подходе ими можно эффективно управлять, минимизировать негативные последствия и способствовать устойчивому развитию. Понимая уникальные особенности управления конфликтами в этом секторе и используя такие стратегии, как совместное решение проблем, коммуникация, посредничество и предотвращение конфликтов, предприятия могут более успешно разрешать конфликты и строить более прочные отношения с заинтересованными сторонами.

Заключение

В заключении следует отметить, что рекомендации по управлению конфликтами направлены на учет специфики МСК, такой как удаленность, разнообразие культур и сложность производственных процессов, и могут быть адаптированы под конкретные условия каждого предприятия в данной отрасли. Данные рекомендации требуют дополнительного изучения и проверки на практике.

Библиография

1. Белецкий М.Д. Методы управления конфликтами в современных российских организациях // Оригинальные исследования. 2022. Т. 12. № 4. С. 322-328.
2. Дмитриева Е.А. Современные методы управления конфликтами в организации // Интеллектуальный потенциал молодых ученых как драйвер развития АПК. СПб., 2022. С. 189-192.
3. Епур А.В. Методы урегулирования конфликтных ситуаций в организации // Шуйская сессия студентов, аспирантов, педагогов, молодых ученых. М., 2022. С. 147-148.
4. Лютягин Д.В. Цифровизация производственных процессов в рамках концепции «Индустрия 4.0» // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2021. Том 11. № 9А С. 235-247.
5. Лютягин Д.В. Цифровизация промышленности и динамическое нормирование труда – факторы эффективного управления бизнес-процессами промышленного предприятия и роста производительности труда // Управление образованием: теория и практика. 2023. № 4. С. 35-41.
6. Финкельштейн Г.М. Без шаблона. Как изменить организацию, сохранив силы, деньги и время. М., 2023. С. 243.
7. Verma V. K. Conflict management //The project management institute:Project management handbook. – 1998. – С. 353-364.
8. Himes J. S. Conflict and conflict management. – University of Georgia Press, 2008.

9. Kamil Kazan M. Culture and conflict management: A theoretical framework //International Journal of Conflict Management. – 1997. – T. 8. – №. 4. – C. 338-360.
10. Thakore D. Conflict and conflict management //Iosr Journal Of Business And Management (Iosr-Jbm). – 2013. – T. 8. – №. 6. – C. 07-16.

Specificity of conflict management at mineral resources complex enterprises

Dar'ya S. Pereyagina

Master's Student

Russian State Geological Prospecting University,
117485, 23, Miklukho-Maklaya str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: dashapgn@bk.ru

Dmitrii V. Lyutyagin

PhD in Economics,

Associate Professor of the Department of Production
and Financial Management,
Russian State Geological Prospecting University,
117485, 23, Miklukho-Maklaya str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: l-d-v@list.ru

Abstract

Conflicts at enterprises of the mineral resource complex (or MSC) are a pressing problem that affects production efficiency and the social climate in the organization. Available research indicates that industry characteristics such as remote locations, cultural differences, and geographic separation of personnel may be major sources of conflict. Conflict is an inevitable aspect of human interaction, and nowhere is this more evident than in the dynamic and complex environment of businesses in the mineral resources sector. The article presents the specifics and develops practical recommendations for managing conflicts at enterprises of the mineral resources complex. As part of the scientific work, an analysis of the causes and nature of conflicts was carried out with an emphasis on the specifics of the activities of companies in the mineral resource complex. Two approaches to conflict management at enterprises of the mineral resources complex are proposed. In conclusion, it should be noted that recommendations for conflict management are aimed at considering the specifics of the mineral resource complex, such as remoteness, diversity of cultures and complexity of production processes, and can be adapted to the specific conditions of each enterprise in a given industry. These recommendations require additional study and testing in practice.

For citation

Pereyagina D.S., Lyutyagin D.V. (2024) Spetsifika upravleniya konfliktami na predpriyatiyakh mineral'no-syr'evogo kompleksa [Specificity of conflict management at mineral resources complex enterprises]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 14 (3A), pp. 153-161.

Keywords

Conflict management, conflict management in the mineral resource complex, approaches to conflict management, conflict management methods, artificial intelligence in conflict management.

References

1. Beletskii M.D. (2022) Metody upravleniya konfliktami v sovremennykh rossiiskikh organizatsiyakh [Methods of conflict management in modern Russian organizations]. *Original'nye issledovaniya* [Original research], 12, 4, pp. 322-328.
2. Dmitrieva E.A. (2022) Sovremennye metody upravleniya konfliktami v organizatsii [Modern methods of conflict management in an organization]. In: *Intellektual'nyi potentsial molodykh uchenykh kak draiver razvitiya APK* [Intellectual potential of young scientists as a driver of development of the agro-industrial complex]. St. Petersburg.
3. Epur A.V. (2022) Metody uregulirovaniya konfliktnykh situatsii v organizatsii [Methods for resolving conflict situations in an organization]. In: *Shuiskaya sessiya studentov, aspirantov, pedagogov, molodykh uchenykh* [Shuya session of students, graduate students, teachers, young scientists]. Moscow.
4. Finkel'shtein G.M. (2023) *Bez shablona. Kak izmenit' organizatsiyu, sokhraniv sily, den'gi i vremya* [No template. How to change an organization while saving energy, money and time]. Moscow.
5. Lyutyagin D.V., Zyukov V.A. (2021) Tsifrovizatsiya proizvodstvennykh protsessov v ramkakh kontseptsii "Industriya 4.0" [The digitalization of production processes within the framework of the Industry 4.0 concept]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 11 (9A), pp. 235-247.
6. Lyutyagin D.V. (2023) Tsifrovizatsiya promyshlennosti i dinamicheskoe normirovanie truda – faktory effektivnogo upravleniya biznes-protsessami promyshlennogo predpriyatiya i rosta proizvoditel'nosti truda [Digitalization of industry and dynamic labor standardization: factors for effective management of business processes of an industrial enterprise and growth of labor productivity]. *Upravlenie obrazovaniem: teoriya i praktika* [Education Management: Theory and Practice], 4, pp. 35-41.
7. Verma, V. K. (1998). Conflict management. The project management institute: Project management handbook, 353-364.
8. Himes, J. S. (2008). Conflict and conflict management. University of Georgia Press.
9. Kamil Kazan, M. (1997). Culture and conflict management: A theoretical framework. *International Journal of Conflict Management*, 8(4), 338-360.
10. Thakore, D. (2013). Conflict and conflict management. *Iosr Journal Of Business And Management (Iosr-Jbm)*, 8(6), 07-16.