

**Мантурова Алла Леонидовна**

преподаватель

Южно-Российский институт управления (филиал)  
ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства  
и государственной службы при Президенте РФ»  
г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

## **УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ В ПРОЦЕССЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

*Аннотация:* в статье рассмотрен вопрос управления конфликтами и стрессами в процессе государственной службы. Автор отмечает, что эффективное решение вопросов уменьшения деструктивных конфликтов в системе государственной службы будет способствовать повышению эффективности деятельности не только самых государственных служащих, но и государственных органов власти в целом.

*Ключевые слова:* управление конфликтами, управление стрессом, государственная служба.

В настоящее время трудно представить себе существование людей, организаций, обществ без конфликтов. Сами по себе эти разногласия и противоречия могут быть положительным фактором развития отношений между людьми и тех групп и организаций, в которые они объединены. Однако, становясь острыми, они могут препятствовать успешной совместной работе и вести к конфликтам.

Управление организационными конфликтами в широком смысле этого термина пока не стало предметом современной теории государственной управления. В науке о государственном управлении, как правило, рассматриваются конфликты, которые не являются внутриорганизационными, т.е. уделяется внимание конфликтам, выходящим за рамки административной организации.

К числу таких конфликтов относятся разногласия [4]:

– между гражданами, которым оказываются соответствующие государственные услуги, и государственными служащими, которые эти услуги предоставляют гражданам от имени государства;

– между гражданами и должностными лицами по поводу законности действий (бездействий) органов государственной власти.

Конфликт на государственной службе можно определить, как вид управленческого взаимодействия, для которого характерно наличие субъектов и объекта конфликта, а также наличие деятельности, приводящей к нарушению равновесия в отношениях [4].

В системе государственной службы конфликтным потенциалом обладают следующие отношения:

1. Административно-служебные отношения, т. е. отношения между гражданскими служащими и нанимателем как лицом, представляющим интересы государства.

2. Трудовые отношения, т. е. отношения между госслужащим как работниками и нанимателем.

3. Гендерные отношения, т. е. отношения между мужчинами и женщинами, занятыми на государственной службе.

Различные факторы внешней и внутренней среды деятельности административной организации представляют собой источники конфликтного потенциала государственной службы.

В связи с этим стоит отметить системные источники. Для этого необходимо проанализировать ФЗ «О государственной гражданской службе в Российской Федерации» [1].

Закон гласит, что гражданский служащий имеет право на «получение в установленном порядке информации и материалов, необходимых для исполнения должностных обязанностей». В законе также отмечается, что гражданским служащим предоставляется право на замещение другой должности при проведении

реорганизации или ликвидации государственного органа. То же касается сокращения должностей.

Одной из специфических функций управления относительно кадровой политики в органах государственной власти является функция управления социальной деятельностью, которая включает в себя управление кадровой, трудовой деятельностью, социальным обеспечением и психолого-педагогической деятельностью. В рамках реализации данной функции руководству государственного органа необходимо внедрять в систему управления персоналом стратегию управления конфликтами и стрессами [3].

Необходимо знать причины, которые порождают деструктивные конфликтные ситуации в органах власти и понимать факторы, способствующие их развитию:

- рост уровня социальной напряженности в трудовом коллективе государственных служащих;

- профессиональная некомпетентность в управленческой деятельности руководителей, которая определяется принятием неоптимальных управленческих решений, необъективной оценкой результатов деятельности служащего, несогласованность касаясь оценки обеспечения всеми видами ресурсов процесса прохождения государственной службы, отсутствием четкого разделения задач и ответственности организационных единиц.;

- неэффективность коммуникационных каналов в подразделениях органов государственной власти – данная причина конфликтной ситуации объясняется противоречивым характером коммуникативных процессов в подразделениях органа, деформацией информации в процессе деловых коммуникаций, наличием несогласованных интересов и потребностей в трудовом коллективе, а также плохой координацией горизонтальных взаимосвязей;

- высокий уровень стрессовости профессиональной деятельности госслужащего, связанный с высоким уровнем текучести кадров, стрессонасыщенностью взаимоотношений между государственными служащими и гражданами, с постоянными перегрузками сотрудников в течение рабочего дня [2].

Немаловажным фактором осуществления деятельности по урегулированию конфликтов на государственной службе является осознание и принятие трудностей, возникающих в процессе управления конфликтами.

Касаемо же возникновения вертикального конфликта между вышестоящими и нижестоящими звеньями сотрудников административного подразделения, следует говорить о нарушении условия равных статусов, поскольку одна сторона наделена большим властным потенциалом и, соответственно, итог конфликта склонен быть несправедливым.

На наш взгляд, для предупреждения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе органах государственной власти, а также для снижения стрессовости среди сотрудников, можно применять следующие методы профилактики:

- проведение регулярно мониторинга источников и причин зарождения и эскалации конфликтов в коллективе в следующих сферах: организационной, эмоциональной и социально-трудовой;

- необходимо разработать рекомендации по устранению причин, а также предупреждению организационных условий, которые будут способствовать возникновению деструктивного конфликта;

- также необходимо применять технологии посреднической деятельности при разрешении конфликтных ситуаций;

- выработка программ и перечня мероприятий по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций;

- руководство должно взять за правило своевременное информирование своих сотрудников о намечающихся организационных и кадровых инновациях;

- предоставление работникам регулярно обратной связи о результатах их деятельности, а также осуществление консультативной поддержки;

- использование методов психологической помощи госслужащим, включающих консультативную помощь работникам с целью повышения их индивидуальной стрессоустойчивости;

– в трудовом коллективе необходимо воспевать коллективистские морали и нравственности, а также осознанного отношения к реализации своих служебных обязанностей;

Каждый конфликт, возникающий внутри организации, уникален по-своему, исходя из причин его возникновения, участников, затронутых интересов и других составляющих.

Таким образом, эффективное решение вопросов уменьшения деструктивных конфликтов в системе государственной службы, снижения коррупционных рисков, предупреждения конфликтных ситуаций, усовершенствования механизма урегулирования конфликтов, устранению причин и условий, порождающих стрессовость в коллективе и т. д. будет способствовать повышению эффективности деятельности не только самых государственных служащих, но и государственных органов власти в целом.

### *Список литературы*

1. О государственной гражданской службе: фед. закон от 27 июля 2004 г. №79-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rg.ru/2004/07/31/gossluzhba-dok.html>

2. Калмыкова О.Ю. Управление конфликтами и стрессами в процессе государственной службы в подразделениях таможенной службы / О.Ю. Калмыкова, К.В. Трубицын, В.В. Батаев, В.К. Ткачев // Наукоедение. – 2015. – №2 (27). – С. 1–17.

3. Лобызенкова В.А. Профилактика и управление конфликтами в сфере муниципальной службы / В.А. Лобызенкова, Н.В. Коваленко // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. – 2016. – №4 (70). – С. 427–433.

4. Соловьев А.В. Конфликты на государственной службе: типология и управление: Учебно-практическое пособие. – М.: Альфа-Пресс, 2008. – 296 с.