Каренышева А. А.
karenyshevaanastasia@gmail.com
Павленко А. В.
alyonavladp@gmail.com

Анализ результатов анкетирования сотрудников Управления по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве по вопросу разрешения трудовых конфликтов

Актуальность темы исследования. Трудовые конфликты распространены во всех организациях в разных сферах деятельности[1]. Исследования возникновения и разрешения трудовых конфликтов являются крайне актуальными при том, что данная область слабо изучена[2]. Необходимо понимать какова динамика, каковы особенности трудовых конфликтов, с целью их предупреждения и эффективного разрешения, в Управлении по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве (далее – УЗАО), так как они могут воздействовать на эффективность работы сотрудников МЧС России, а это напрямую связано с жизнью людей и их имуществом. Слабая изученность трудовых конфликтов в такой организации, как МЧС России не позволяет своевременно предупреждать и разрешать их с наименьшими негативными последствиями.

Объект исследования: разрешение трудовых конфликтов Управления по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве

Предмет исследования: механизм разрешения трудовых конфликтов Управления по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве.

Цель исследования: выявить проблемы, требующие решения, в разрешении трудовых конфликтов Управления по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве.

Методы исследования: социологический опрос (анкетирование) руководящего состава Управления по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве, традиционный анализ документов.

Авторский анализ. Управление по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве – территориальный орган территориального органа Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее - территориальный орган МЧС России), осуществляет функции в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (далее – ЧС), обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах на территории города Москвы[3]. Полное наименование территориального органа МЧС России: «Управление по западному административному округу Главного управления Министерства Российской

[1] Ключевые показатели деятельности Роструда за 2023 год [Электр. ресурс]. Режим доступа: https://xn--80akibcicpdbetz7e2g.xn--p1ai/statistics (дата обращения: 29.03.2024).

[2] Савич И. И. Конфликт в профессиональной деятельности сотрудника Министерства чрезвычайных ситуаций России: понятие, специфические особенности возникновения и профилактика / И. И. Савич, Б. В. Буданов // Мир науки. Педагогика и психология. 2023. год [Электр. ресурс]. Режим доступа: https://mir-nauki.com/PDF/65PSMN323.pdf (дата обращения: 29.01.2024).

[3] Приказ МЧС России от 27 марта 2020 г. N 217 «Об утверждении Положения о территориальном органе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2004. N 28. – Ст. 2882; 2018. N 52. – Ст. 8242.

Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по г. Москве»[4].

Чтобы выяснить, как руководители подразделений регулируют, управляют и предотвращают трудовые конфликты в своих рабочих коллективах, в январе 2024 года, лично автором был проведен социологический опрос (анкетирование) из 9 вопросов. Всего в опросе приняло участие 20 человек (n=20) в Управлении по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве, опрос проводился в очной форме и полузакрытом формате (ответы подразумевали возможность указания отдельного мнения респондента, при этом имелись варианты ответа, которые можно было выбрать). Анкеты, заполненные руководящим составом Управления по ЗАО главного управления МЧС России по г. Москве, находятся на хранении у автора.

Первый раздел в анкете позволил просмотреть полную картину конфликтных ситуаций от лица руководителя подразделения. Первый вопрос был направлен на степень знания трудового законодательства с точки зрения регулирования данного вопроса. Ответы на вопрос отображены на рисунке 1.

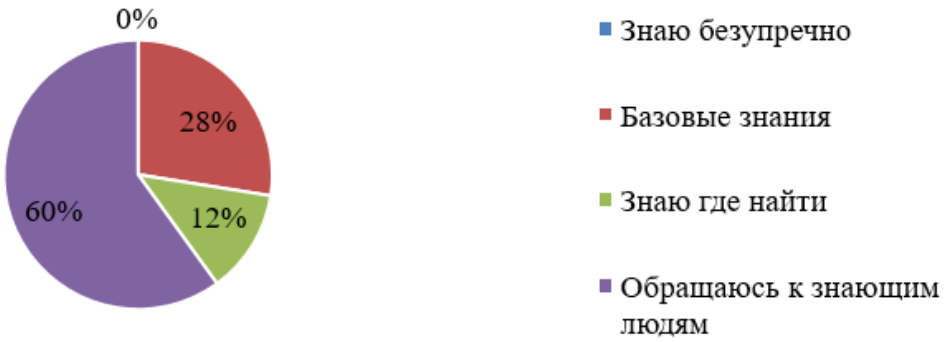


Рисунок 1. Уровень знания законодательства в сфере решения трудовых конфликтов руководителями

Для нашего исследования данные ответы показывают, что большая часть руководителей (72 %) не акцентирует внимание на изучении базовых знаний трудового законодательства, из-за чего предотвращение и разрешение конфликтов происходит не своевременно. Возможно, что руководители не в достаточной мере владеют знаниями и умениями по выявлению трудовых конфликтов и поэтому не своевременно реагируют на них. **Проблема 1 заключается в слабом знании трудового законодательства руководителями в области трудовых конфликтов, по мнению респондентов.**

Ответы по второму вопросу касались знаний руководителями организаций, к которым можно обратиться за помощью в разрешении трудовых конфликтов (см. рисунок 2).

[4] Приказ МЧС России от 27 марта 2020 г. N 217 «Об утверждении Положения о территориальном органе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий». - Собрание законодательства Российской Федерации 2004, N 28. – Ст. 2882; 2018, N 52. – Ст. 8242.

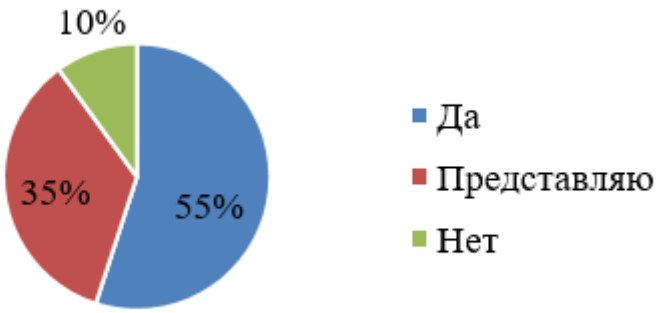


Рисунок 2. Уровень знаний руководителей, в какие организации можно обратиться за помощью в решении трудовых конфликтов

Ответы на вопрос позволили выяснить нам, насколько руководители осведомлены об организациях, которые могут помочь в разрешении трудовых конфликтов. Данные показали, что 45 % сотрудников на руководящих должностях недостаточно осведомлены. Следовательно, не могут передать этот вопрос специальному подразделению и будут работать с ситуацией самостоятельно. При этом из предыдущего вопроса мы помним, что только 28 % владеют базовыми знаниями для этого. Выявлена **проблема 2: недостаточная компетентность руководителей для делегирования специальным подразделениям разрешение трудовых конфликтов и как следствие –высокая загруженность рабочими задачами, по мнению респондентов.**

Для исследования необходимо было узнать, какие методы регулирования конфликтных ситуаций они знают, см. табл. 1. Перечень методов для разрешения трудовых конфликтов, которые даются в данном вопросе, взяты из нормативно-правовых актов, таких как «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 N 197-ФЗ, Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 N 193-ФЗ и научные методы взяты из работы Д. Г. Скотта «Способы разрешения конфликтов»[5].

Таблица 1

Уровень осведомлённости руководителей с методами регулирования трудовых конфликтов

Методы регулирования трудовых конфликтов	Осведомленность руководителей в %
Забастовка	45%
Помощь и участие профсоюза	25%
Комиссия по трудовым спорам[6]	5%
Судебное разбирательство	65%
Прямые переговоры с руководителем	15%
Процедура медиации[7]	5%

[5] Скотт, Д. Г. Способы разрешения конфликтов / Пер. с англ. – Новосибирск, 2002. – 136 с.

[6] Комиссия по трудовым спорам – в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации первичный орган по рассмотрению индивидуальных трудовых споров, возникающих на предприятиях, в учреждениях, организациях (подразделениях).

[7] Процедура медиации – в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Компромисс	50%

Из таблицы 1 мы видим, что такие методы как «процедура медиации», «комиссия по трудовым спорам», «прямые переговоры с руководителем» менее известны руководителям. Ответы на этот вопрос позволяют сделать вывод, что большинство методов известно руководителям, но не все они применимы в МЧС России, так как по федеральному закону коллективные споры в МЧС России запрещены. Оптимизировать правовую базу, добавляя какие-либо коллективные методы урегулирования трудовых конфликтов невозможно, так как это будет перечить ФЗ-141[8], и в целом задачам МЧС России, так как от сотрудников зависят жизни людей. А те методы, о которых не знают и не слышали, такие как комиссия по трудовым спорам и процедура медиации, вполне подходят для разрешения трудовых конфликтов в МЧС России, поскольку решают индивидуальные споры и финансово не затратные, поскольку третьей стороной могут быть выбраны сотрудники МЧС России[9]. По данным ответов подтверждаются проблемы 1 и 2, что руководящий состав недостаточно квалифицирован в знании и в применении методов разрешения трудовых конфликтов в МЧС России.

Для исследования было полезно узнать, есть ли отделы или специальные люди, которые могли бы помочь в обеспечении возникающих в организации трудовых проблем. Данные представлены на рисунке 3.



Рисунок 3. Наличие отделов и специалистов, разрешающих трудовые конфликты, в УЗАО ГУ МЧС России по г. Москве

По данным ответов, ни один из руководителей не ответил, что в УЗАО имеется специальный отдел. Отсюда следует, что вся работа по разрешению трудовых конфликтов возложена на самих руководителей[10], а все выявленные проблемы показали, что сам руководитель не может справиться с этой задачей, поскольку не имеет всей полноты знаний в этой области. Согласно служебной записке Управления кадров и воспитательной работы Главного управления МЧС России по г. Москве от 30.01.2024 № СЗ-19 в штате должно быть 720 сотрудников, при этом вакантные должности составляют 33%[11]. Нагрузка в подразделениях перераспределяется именно на руководителей, что прописано в должностной

[8] О службе в федеральной противопожарной службе Государственной противопожарной службы и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: Федеральный закон от 23.05.2016 № 141-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2016. N 22. – Ст. 3089.

[9] Согласно ст. 384 Трудового кодекса РФ, комиссии по трудовым спорам образуются по инициативе работников (представительного органа работников) и (или) работодателя (организации, индивидуального предпринимателя) из равного числа представителей работников и работодателя.

[10] Об объеме задач нам свидетельствует служебная записка Управления кадров и воспитательной работы Главного управления МЧС России по г. Москве от 30.01.2024 № СЗ-19: «некомплект Управления по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве составляет 251 человек».

[11] Служебная записка Управления кадров и воспитательной работы Главного управления МЧС России по г. Москве служебной запиской от 30.01.2024 № СЗ-19. Не опубликована. Получена автором во время выполнения должностных обязанностей.

инструкции[12]. Это уменьшает их продуктивность в любых других задачах и вопросах и подразумевает допущение ошибок в работе. Эти данные соотносятся с данными квартального отчета[13] и могут быть причиной снижения внутреннего рейтинга. Раскрывается **проблема 3 – перегруженность руководителей рутинными задачами, по мнению респондентов.**

Из пятого вопроса анкеты стало понятно, сколько руководителей знают техники управления конфликтными ситуациями, а сколько не знают, что это такое, см. рисунок 4.

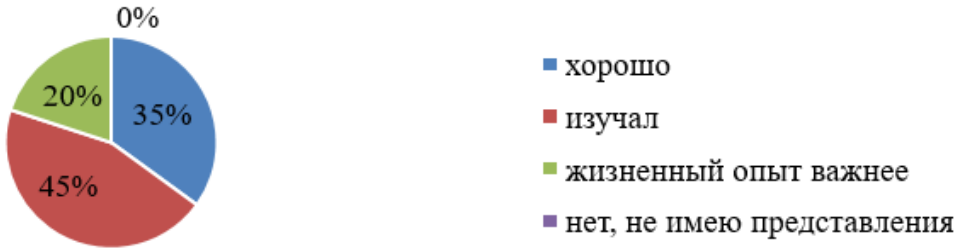


Рисунок 4. Степень квалификации руководителей в знании методов? управления конфликтами

Из диаграммы на рисунке 4 можно следует, что каждый руководитель имеет представление о том, как следует управлять конфликтной ситуацией, возникшей в организации. Проблема заключается, в том, что люди, занимающие и претендующие на руководящие должности, не знают методов управления конфликтами в МЧС России. Их знание методов разрешения трудовых конфликтов в МЧС России не подлежит никакой проверке и обучению, что приводит к негативным последствиям по решению служебных проверок, а именно – увольнению. За 2021 г. по исходу служебных проверок был уволен 21 человек, за 2022 год – уволено 23 человека, за 2024 год – уволено 45 человек[14].

Шестой вопрос анкеты был направлен на выяснение трудовой атмосферы между сотрудниками, преобладающей на работе, см. рисунок 5.

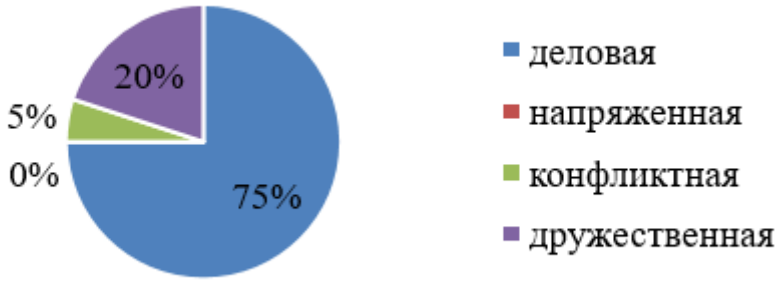


Рисунок 5. Трудовая атмосфера в Управлении по ЗАО, преобладающая в профессиональной деятельности сотрудников

На рисунке 5 видно, что на работе количество напряжённых отношений между людьми

[12] Должностная инструкции начальника ПСЧ ПСО ФПС ПСО Главного управления МЧС России по г. Москве. Не опубликована. Получена автором во время выполнения должностных обязанностей.

[13] Анализ деятельности Главного управления МЧС России по г. Москве за IV квартал 2023 года. Не опубликована. Получена автором во время выполнения должностных обязанностей.

[14] Количество служебных проверок с решением об увольнении представлено Управлением кадров и воспитательной работы Главного управления МЧС России по г. Москве служебной запиской от 30.01.2024 № СЗ-19. Не опубликована. Получена автором во время выполнения должностных обязанностей.

минимально. Преобладают деловые отношения в коллективе Управления по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве. Ответы 20% указали дружеские отношения на рабочем месте. Это показывает нам, что атмосфера на работе в целом не имеет почвы для развития трудовых конфликтов, но согласно исследованиям психологов[15] деловая атмосфера «давит» на личные характеристики сотрудника, и не дает им проявляться, из-за чего длительное сокрытие своих личностных качеств может привести к внутренним и внешним конфликтам, то есть к трудовым. Отсюда следует **проблема 4 – атмосфера на рабочем месте провоцирует трудовые конфликты, по мнению респондентов**.

На седьмой вопрос анкеты «Какая частота трудовых конфликтов в подразделениях по представленным причинам» были получены результаты, которые представлены в виде таблицы, см. таблицу 2.

Таблица 2

Частота трудовых конфликтов в подразделениях Управления по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве (можно указать несколько вариантов ответов)

Причины	часто	иногда	никогда
Неудовлетворительная работа	60	30	10
Плохие условия труда	60	20	20
Нарушение трудовой дисциплины	80	15	5
Распределение премий	20	40	40
Недостатки в поведении, личные особенности и характер коллег, их поступки	20	20	60

Вопросом о частоте трудовых конфликтов в Управлении по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве мы хотели узнать от руководителей, по каким причинам появляются трудовые конфликты. В данном вопросе раскрывается проблема недостаточно удовлетворительных условий труда, что подтверждает проблему 4, выявленную в предыдущем вопросе, нарушение дисциплины и неудовлетворительная работа сотрудников Управления по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве.

Восьмым вопросом анкеты можно было выяснить, какими профессиональными навыками должен обладать руководитель и насколько важны они, результаты по данному вопросу мы представили в таблице 3.

Таблица 3

Важность профессиональных навыков руководителя в Управлении по ЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве

Качества	Оценка важности профессиональных навыков				
	1	2	3	4	5
Стратегическое мышление и руководство	0%	0%	20%	40%	40%
Технические и технологические навыки	0%	0%	25%	25%	50%
Моральные качества	0%	0%	30%	30%	40%
Умение выстраивать отношения и создавать команду	0%	0%	10%	30%	60%
Другое	0%	0%	0%	0%	0%

В данную таблицу вошел перечень качеств руководителя, необходимых для своевременного обнаружения и разрешения трудовых конфликтов. Ответы респондентов отразили представление руководителей о значимости этих качеств. И, следовательно, отражают соответствие сотрудников необходимым требованиям в данной сфере. Индикатор:

[15] Чердымова, Е. И. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография / Е. И. Чердымова, Е. Л. Чернышова, В. Я. Мачнев. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 124 с.

степень значимости качеств руководителя, помогающих в обнаружении и разрешении трудовых конфликтов.

Согласно ответам на первое место выходит «умение выстраивать отношения и создавать команду», что является лидерским качеством и дает преимущество руководителю. Но наименее приоритетную позицию делят между собой «стратегическое мышление» и «моральные качества». Тогда получается, что руководитель собрал команду вокруг себя, а куда ее повести и на какую общую цель ориентировать – сформулировать не может. При такой картине мы получаем образ хорошего человека, коллеги, специалиста, но не руководителя. Ответы на данный вопрос подтверждают выявленные ранее проблемы 1 и 2 о недостаточной компетентности руководителей, занимающих должность.

Девятый вопрос анкеты «Обладаете ли Вы такими навыками?», результаты ответов см. на рисунке 6.



Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос «Обладаете ли вы навыками руководителя?»

Исходя из ответов на девятый вопрос, мы видим: все руководители ответили, что обладают данными навыками. Мы считаем, что, если сотрудник, занимающий руководящую должность, имеет все качества руководителя, это не значит, что он уделяет должное внимание каждому из этих навыков. Из данных по восьмому вопросу (см. таблицу 3) 30 % руководителей не считают максимально важными моральные качества. В то время, как мораль – это совокупность норм поведения в коллективе. И если руководители ей пренебрегают, то среди подчиненных с наибольшей вероятностью будут наблюдаться предпосылки к созданию конфликтных ситуаций. Это объясняет, почему в 80 % случаев трудовой конфликт случается в результате нарушения трудовой дисциплины (см. табл. 2). Кроме того, ответ на вопрос показал низкий уровень рефлексии руководителя. Если лидер не видит у себя точек роста, то он останавливается в развитии и есть риск, что команда перерастет его, либо вместе с ним не будет развиваться, что со временем приведет к несоответствию команды трудовым реалиям.

Таким образом, подводя итоги анализа, отметим, что были выявлены такие проблемы как:

1) слабое знание трудового законодательства руководителями в области трудовых конфликтов;

2) недостаточная компетентность руководителей для делегирования специальным подразделениям разрешение трудовых конфликтов и как следствие перегруз рабочими задачами;

3) перегруженность руководителей рутинными задачами, ввиду некомплекта по штатному расписанию на 33%;

4) атмосфера на рабочем месте провоцирует трудовые конфликты.

Все это приводит к несвоевременному выявлению трудовых конфликтов,

неправильному методу разрешения трудового конфликта, а, следовательно, негативно сказывается на работе коллектива и в целом организации, непродуктивной работы подчиненных сотрудников, от которых в сфере МЧС России зависит не только имущество, но и жизни людей. Для разрешения трудовых конфликтов со стороны правового регулирования требуется дополнительное образование или специализированный отдел/человек.

Возникновение конфликтных ситуаций в процессе трудовой деятельности влияет на работу не только руководителей и сотрудников организаций, но и на эффективность УЗАО в целом. Трудовые конфликты, возникающие в УЗАО, могут оказывать отрицательное воздействие на организацию работы.

Вышеизложенное свидетельствует о необходимости улучшения деятельности по разрешению трудовых конфликтов в УЗАО Главного управления МЧС России по г. Москве путем обучения руководящего состава в сфере разрешения трудовых конфликтов и обучения специальных сотрудников. Обучение руководящего состава планируется в декабре на следующий год. К этому времени находится и обучается сотрудник, замещающий должность руководителя на период его обучения. Средствами и источниками данного обучения будет являться федеральный бюджет, за счет экономии фонда оплаты труда.

Поводя итог настоящему исследованию, можно отметить, что, несмотря на постоянно проводимые служебные проверки, проблема разрешения трудовых конфликтов остается неразрешенной.

Список источников и литературы:

1. Указ Президента РФ от 11 июля 2004 г. N 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» [Электр. ресурс]. Режим доступа: https://base.garant.ru/187212/?ysclid=lsx6j08v7z34682241 (дата обращения: 26.12.2023).

2. О службе в федеральной противопожарной службе Государственной противопожарной службы и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: Федеральный закон от 23.05.2016 № 141-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 30.05.2016. – № 22. – Ст. 3089.

3. Приказ МЧС России от 27 марта 2020 г. N 217 «Об утверждении Положения о территориальном органе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий». - Собрание законодательства Российской Федерации 2004, N 28. – Ст. 2882; 2018, N 52. – Ст. 8242.

4. Служебная записка Управления кадров и воспитательной работы Главного управления МЧС России по г. Москве служебной запиской от 30.01.2024 № СЗ-19. Не опубликована. Получена автором во время выполнения должностных обязанностей.

5. Главное управление МЧС России по г. Москве [Электр. ресурс]. Режим доступа: https://moscow.mchs.gov.ru/, свободный. Управление МЧС по ЗАО (дата обращения: 28.01.2024).

6. Чердымова, Е. И. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография / Е. И. Чердымова, Е. Л. Чернышова, В. Я. Мачнев. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 124 с.

7. Скотт, Д. Г. Способы разрешения конфликтов / Пер. с англ. – Новосибирск. 2002. – 136с.

8. Тонков Е.Е. Управление конфликтом. М., Наука. – 2014. – 69 с.

9. Савич, И. И. Конфликт в профессиональной деятельности сотрудника Министерства чрезвычайных ситуаций России: понятие, специфические особенности возникновения и профилактика / И. И. Савич, Б. В. Буданов // Мир науки. Педагогика и психология. 2023. Т 11. № 3 [Электр. ресурс]. Режим доступа: https://mir-nauki.com/PDF/65PSMN323.pdf (дата обращения: 29.01.2024).