

# ОПУБЛИКОВАТЬ СТАТЬЮ

в изданиях НИЦ "Социосфера"



[ПОДРОБНЕЕ](#)

## СОЦИОСФЕРА

- *Российский научный журнал*
- *ISSN 2078-7081*
- *РИНЦ*
- *Публикуются статьи по социально-гуманитарным наукам*

## PARADIGMATA POZNÁNÍ

- *Чешский научный журнал*
- *ISSN 2336-2642*
- *Публикуются статьи по социально-гуманитарным, техническим и естественно-научным дисциплинам*

[ПОДРОБНЕЕ](#)



## СБОРНИКИ КОНФЕРЕНЦИЙ

- *Широкий спектр тем международных конференций*
- *Издание сборника в Праге*
- *Публикуются материалы по информатике, истории, культурологии, медицине, педагогике, политологии, праву, психологии, религиоведению, социологии, технике, филологии, философии, экологии, экономике*



[ПОДРОБНЕЕ](#)

# I. COMMUNICATION PROCESSES IN INTERPERSONAL AND INTERGROUP COOPERATION



## КОММУНИКАТИВНАЯ СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ КАК СФЕРА ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ

Н. В. Берсенева

*Кандидат педагогических наук,  
доцент,  
Санкт-Петербургский  
гуманитарный университет  
профсоюзов (СПбГУП),  
г. Санкт-Петербург, Россия*

---

**Summary.** The relevance of this topic lies in the fact that currently there are many social and labor conflicts in the organization and information and communication technologies are needed to resolve them. The causes of social and labor conflicts are considered. The distinctive characteristics of information and communication technologies in the field of labor relations are analyzed.

**Keywords:** communication environment; information and communication technologies; social and labor conflicts; a set of various activities.

---

Эффективный обмен информацией между субъектами трудового процесса – необходимое условие для успешного развития любой организации или предприятия.

В организации существуют как формальные, так и неформальные коммуникации, что составляет коммуникационную среду.

Причинами возникновения и развития социально-трудовых конфликтов в организации являются: работающая с переборами электронная почта, несвоевременное донесение информации между коллегами, документальное донесение информации с ошибками, психологический барьер, игнорирование или блокирование информации, слухи и сплетни и др.

Ограниченность материальных и нематериальных ресурсов, фактор времени, различия в иерархиях ценностей участников трудовых отношений приводит к столкновению интересов и формированию условий для возникновения социально-трудовых конфликтов с большим количеством вариаций дальнейшего сценария развития событий. Последние два десятилетия стремительно развиваются информационно-коммуникативные технологии, что свидетельствует о необходимости человека, как участника информационного общества, уметь своевременно расставить приоритеты в массивных потоках информации и информатизации. Научиться избегать диссонанса между личными жизненными ценностями, вызовами современного цифрового мира и ценностями организации, где через трудовые

отношение человек стремится удовлетворить свои материальные и социальные потребности и сохранить свою идентичность.

С учетом вышеизложенного, взаимодействие в рамках социально-трудового конфликта можно охарактеризовать как коммуникацию с коммуникативным взаимодействием, где люди воздействуя друг на друга, стремятся быть понятыми.

Информационно-коммуникационные технологии – это процессы, методы передачи информации и способы их организации.

Отличительной характеристикой информационно-коммуникационных технологий в сфере трудовых отношений являются свойства индивида вступать в контакты с другими индивидами с целью обмена информацией через вербальные и невербальные информационные каналы.

Информационно-коммуникационные технологии как средство регулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов повышают вероятность восприятия реальности и объективности информации через коммуникативные практики, примером которых являются профессиональная деятельность, направленная на взаимный обмен информацией.

Для создания благоприятной коммуникативной среды в организации и предотвращения социально-трудовых конфликтов необходимо использование информационно-коммуникативных технологий, включающих комплекс различных мероприятий:

- Психодиагностические исследования удовлетворенности трудом, социально-психологического климата в организации и конфликтности персонала.
- Организационно-штатные мероприятия по оптимизации численности персонала в рамках действующего трудового законодательства и коллективного договора организации обуславливает соблюдение ряда процедур: уведомление работника и запрос мотивированного мнения у первичной профсоюзной организации, уведомление центра занятости, своевременное предоставление подписание документов. Это важный и своевременный обмен информацией в рамках корпоративных коммуникаций между участниками трудовых отношений.
- Коллективный договор и трехсторонне соглашения на отраслевом, региональном и федеральном уровнях. Данные документы не только регулируют различные острые вопросы социально-трудовых отношений, но и являются необходимым инструментом обеспечения гарантом предупреждения новых конфликтов и споров.
- Социальное партнерство.
- Переговоры.
- Конфликтологическое и индивидуальное консультирование.
- Мини-лекции по профилактике и предупреждению социально-трудовых конфликтов.
- Тренинги.

- Командообразование.
- Собrania и совещания в режиме Аудио-, Видео-Конференц связи (АКС, ВКС).
- Установка информационного стенда и ящика для обращений, жалоб и предложений работников по условиям труда (информационный ресурс) и др.

Весь комплекс информационно-коммуникационных технологий (вербальных и невербальных) используемых в рамках социально-трудовых отношений играет ключевую роль, так как формирует мнение и позиции участников к процессам, мероприятиям, решениям и лицам, принимающих решения.

Информационно-коммуникационные технологии представляет собой необходимый мобильный инструмент успешного урегулирования конфликтов в организационных структурах различного уровня, которые дают возможность учитывать индивидуальность конкретного конфликта.

В целом, коммуникационные технологии представляют динамический процесс, состоящий из определенных этапов урегулирования сложившейся ситуации в организации, в результате чего происходит обучение персонала эффективным методам и технологиям управления и разрешения конфликтов в организации.

#### **Библиографический список**

1. Берсенева Н.В. Формирование профессиональных качеств конфликтологов на основе компетентностного подхода [Электронный ресурс]: Н.В. Берсенева. – СПб: Психология, социология и педагогика. 2014. 4 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. 3-е изд./Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2015. 576 с.
3. Светлов В.А. Введение в конфликтологию: учебное пособие / В.А. Светлов. – М.: ФЛИНТА, 2015. – 520 с.

## СРОЧНОЕ ИЗДАНИЕ МОНОГРАФИЙ И ДРУГИХ КНИГ



*Два места издания Чехия или Россия.  
В выходных данных издания  
будет значиться*

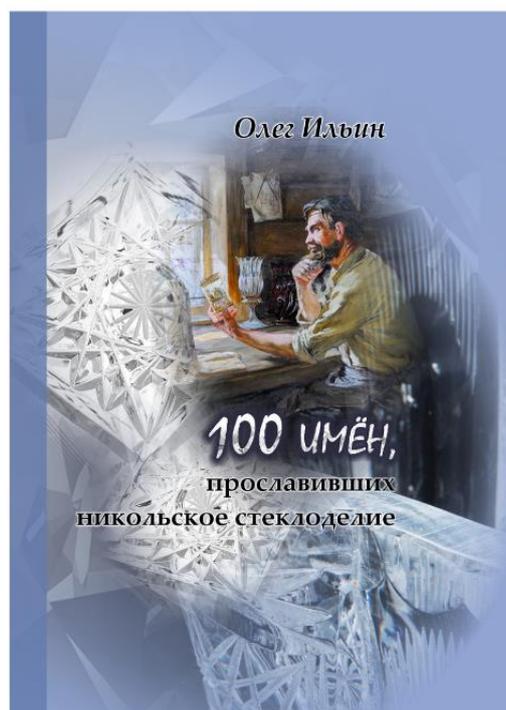
**Прага: Vědecko vydavatelské  
centrum "Sociosféra-CZ"**

*или*

**Пенза: Научно-издательский  
центр "Социосфера"**

## РАССЧИТАТЬ СТОИМОСТЬ

- Корректурa текста
- Изготовление оригинал-макета
- Дизайн обложки
- Присвоение ISBN



## У НАС ДЕШЕВЛЕ

- Печать тиража в типографии
- Обязательная рассылка
- Отсудка тиража автору

