

КОНФЛИКТНОСТЬ ВО ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ ОСНОВНЫХ УЧАСТНИКОВ ИННОВАЦИОННОГО ПРОЦЕССА И ПУТИ ЕЕ ПРЕОДОЛЕНИЯ

О. Н. КАПОРЦЕВА

Институт бизнеса БГУ, Минск, Беларусь
ovl-76@tut.by

Решающим средством повышения эффективности производства, совершенствования структуры экономики, обеспечения устойчивого и долговременного экономического роста, решения социальных задач является инновационная деятельность.

Инновации представляется целесообразным определить как создаваемые, осваиваемые новые или усовершенствованные технологии, виды продукции или услуги, а также решения производственного, организационного, экономического, социального, финансового, юридического, коммерческого или иного характера, имеющие при их внедрении и последующем практическом применении положительный эффект для задействовавших их субъектов экономической деятельности. Таким образом, можно выделить общие признаки инноваций: новизна, широкая область возникновения, ориентация на прогрессивное развитие, на достижение положительного эффекта в результате их использования.

Как экономическая категория инновация является смысловой основой понятия «инновационный процесс». Инновационный процесс – это совокупность действий по превращению инновационной идеи или определенного научного достижения в продукт инновации и его коммерциализации. Он характеризуется высоким уровнем неопределенности и риска недостижения предполагаемых результатов.

Инновационный процесс можно представить как последовательное выполнение работ цикла «наука – техника – производство», обеспечивающих получение научного результата, его производственное освоение и коммерциализацию.

Инновационный процесс необходимо рассматривать как совокупность стадий и этапов, между которыми существуют прямые и обратные связи. Так, неудовлетворительные результаты испытаний опытного образца требуют дополнительного проведения опытно-конструкторских работ. В процессе производства и маркетинговых исследований может быть выявлена необходимость модернизации продукции, повышения качества, что обуславливает проведение дополнительных научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ. Следует иметь в виду, что некоторые этапы процесса выполняются параллельно, например, этапы производства, реализации и эксплуатации продукта инновации.

Результативность инновационной деятельности в организации определяется ее инновационным потенциалом. Последний в значительной степени детерминируется групповыми факторами, связанными со структурой, психологическим климатом, организационной культурой, а также совокупностью инновационных потенциалов отдельных сотрудников [1, с. 39].

Для успешной реализации всех стадий и этапов инновационного процесса исследовательские, производственные, маркетинговые и другие организационные структуры должны тесно взаимодействовать между собой. В процессе этого взаимодействия неизбежно будут возникать конфликты.

Кроме того, любое новшество приводит к изменениям в обществе и в организации в том числе, поскольку нарушается привычный уклад жизни и деятельности. Это вызывает сопротивление в коллективе, которое приводит к его разделению на несколько групп: инноваторов, консерваторов и молчаливо протестующих.

Инноватор является центральной фигурой всех преобразований и конфликтогенным фактором. Инноватор может дестабилизировать спокойную жизнь коллектива, но в то же время новые идеи могут способствовать повышению эффективности деятельности организации, росту конкурентоспособности продукции (работ, услуг).

Однако необходимо отметить, что большое значение в результативности инновационной деятельности организации имеет разнообразие стилей мышления, методов работы, мнений среди персонала. Именно разнообразие взглядов будет способствовать обмену, генерации новых идей, которые являются источником инноваций. Если же рабочая группа однообразна по стилю мышления, то очевидна выработка ими стандартных, одинаковых решений.

Управление инновационными процессами в организации предполагает достижение согласия между разными группами коллектива, а также между работниками различных подразделений организации. Для решения этой задачи требуются менеджеры, у которых была бы сформирована конфликтологическая компетентность и культура разрешения конфликтов в организации [3, с. 143].

В целях повышения результативности инновационной деятельности в организации менеджер должен решать ряд задач. Необходимо подготовить различные группы коллектива к изменениям внутри организации. При этом важным является определение стратегии развития организации и роли инноваций в этом процессе. Работники организации должны быть не только проинформированы о грядущих преобразованиях, но и вовлечены в решение задач для достижения установленных целей. Таким образом, управленец может вывести конфликтующие стороны на новый уровень осмысления их роли и места в процессе развития организации.

Немаловажное значение приобретает поддержка инноваций руководителем организации, которая сводится:

- к поощрению креативности мышления подчиненных;
- предоставлению автономности и самостоятельности работникам в планировании, проектировании и выполнении собственных задач посредством, например, делегирования полномочий;
- стимулированию работников к генерации идей и их обмену (диффузии знаний), например, через неформальные встречи;
- оказанию консультативной, методической, организационной помощи работникам;
- организации обратной связи относительно новых идей, результатов их апробации, мнений клиентов и др.

Управленец должен быть ориентирован на практическую разработку технологий регулирования конфликтов в процессе реализации инновационных проектов, т. е. использовать в своей деятельности организационный конфликт-менеджмент – модель управления инновационными конфликтами.

В центре внимания организационного конфликт-менеджмента находятся четыре основополагающих процесса/понятия: инновации, конфликты (процессы сопротивления инновациям), риски и развитие. Функция организационного конфликт-менеджмента – сопровождение инноваций (инновационных проектов) в организации [3, с. 148]. Данная информационно-коммуникативная модель объединяет технологию организации коммуникации между специалистами в инновационном процессе и технологию вмешательства в конфликтные ситуации в целях перевода конфликтного потенциала в содержательное русло и предотвращения развития стихийного конфликта.

Японская школа менеджмента первой разработала подход «кайдзен», направленный на недопущение конфликтности и повышение эффективности инновационных процессов. Его суть заключается в том, что все работники и системы организации направляют свои усилия не на решение внутриорганизационных проблем и задач, а на удовлетворение возрастающих потребностей клиентов. В связи с этим у работников организации складывается понимание

того, что основные ее успехи зависят от степени сосредоточения усилий на удовлетворении потребностей клиентов и качественном их обслуживании. Кайдзен формирует стиль мышления сотрудников организации, ориентированный на постоянное совершенствование и внедрение инноваций [2]. Данное обстоятельство требует наличия соответствующей системы управления, способной сосредоточивать и поддерживать стремления всех сотрудников организации к постоянным изменениям, в то же время имея возможность отмечать их усилия в данном направлении. Кайдзен является средством обеспечения эффективного менеджмента инновационной направленности.

Таким образом, инновационные процессы характеризуются наличием конфликтов между членами трудового коллектива. Вопросы их разрешения, формирование конфликтологической компетенции, использование модели управления инновационными конфликтами – организационного конфликт-менеджмента, а также подхода кайдзен – все это должно занять центральное место в системе управления организацией.

Список использованных источников

1. *Батурин, Н. А.* Психологические аспекты инновационного потенциала организации: определяющие факторы и инструменты диагностики / Н. А. Батурин, Т. Д. Ким, А. С. Науменко // Вестник ЮУрГУ. – 2011. – № 18. – С. 38–47.
2. Кайдзен [Электронный ресурс] // Менеджмент качества. – Режим доступа: http://www.kpms.ru/General_info/Kaizen.htm. – Дата доступа: 06.03.2019.
3. *Цой, Л. Н.* Социальные инновации: разрешение инновационных конфликтов / Л. Н. Цой // Власть. – 2018. – № 7. – С. 143–149.