

DOI: 10.25629/НС.2026.06.16

УДК: 159.9.07

ВАК: 5.3.5. Социальная психология, политическая и экономическая психология

Яковлев Д.А., Государственный университет просвещения, ORCID: 0009-0007-9901-3555**Yakovlev D.A.**, State University of Education, ORCID: 0009-0007-9901-3555

✉ dyakovlev2005@yandex.ru

Социально-психологические факторы инновационных конфликтов у специалистов муниципальных учреждений: теоретический анализ

Аннотация

В условиях глобальной цифровой трансформации и возрастающих общественных ожиданий российские муниципальные учреждения сталкиваются с необходимостью непрерывной модернизации. При этом специфика муниципального сектора – высокая социальная ответственность, жесткое нормативное регулирование и прямой контакт с населением – создает особую уязвимость для конфликтов при внедрении новшеств. Однако внедрение инноваций в государственном и муниципальном секторе неизбежно сопровождается возникновением специфических конфликтов, детерминированных комплексом социально-психологических факторов. В представленной статье на основе теоретического анализа отечественных и зарубежных исследований рассматриваются особенности профессиональной деятельности специалистов муниципальных учреждений, выявляются ключевые социально-психологические детерминанты возникновения инновационных конфликтов. Автором анализируются такие аспекты, как сложные и динамичные условия труда, строгая нормативная регламентация, стрессогенный характер деятельности, коммуникативная природа профессионального взаимодействия. Особое внимание уделяется феномену инновационного конфликта, его сущности, причинам возникновения и существующим классификациям. Показано, что сопротивление инновациям не является иррациональным, а имеет глубокие социально-психологические корни – от страха неопределенности до угрозы профессиональной идентичности. В статье систематизируются объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные факторы, провоцирующие конфликтное противодействие нововведениям. Результаты теоретического анализа демонстрируют, что инновационный конфликт представляет собой сложный многомерный феномен, выполняющий не только деструктивную, но и конструктивную функцию механизма саморегуляции организации. Полученные выводы создают теоретическую основу для дальнейшего эмпирического исследования социально-психологических факторов инновационных конфликтов и разработки технологий эффективного управления изменениями в муниципальных учреждениях.

Ключевые слова

Инновационные конфликты, социально-психологические факторы, муниципальные учреждения, профессиональная деятельность, сопротивление изменениям, профессиональное выгорание, профессиональный стресс

Socio-psychological factors of innovation conflicts among specialists of municipal institutions: theoretical analysis

Abstract

Amid global digital transformation and rising public expectations, Russian municipal agencies face the need for continuous modernization. At the same time, the unique characteristics of the municipal sector—high social responsibility, strict regulatory oversight, and direct contact with the public—create a particular vulnerability to conflicts when implementing innovations. However, the introduction of innovations in the state and municipal sectors is inevitably accompanied by the emergence of specific conflicts determined by a complex of socio-psychological factors. Based on a theoretical analysis of domestic and foreign studies, this article examines the characteristics of the professional activities of specialists in municipal institutions and identifies the key socio-psychological determinants of the emergence of innovation-related conflicts. The author examines aspects such as complex and dynamic working conditions, strict regulatory requirements, the stressful nature of the work, and the communicative nature of professional interactions. Particular attention is paid to the phenomenon of innovation conflict, its essence, its causes, and existing classifications. It has been shown that resistance to innovation is not irrational but has deep socio-psychological roots – ranging from fear of uncertainty to threats to professional identity. The article systematizes the objective, organizational-managerial, socio-psychological, and personal factors that provoke conflictual resistance to innovations. The results of the theoretical analysis demonstrate that innovation conflict is a complex, multi-dimensional phenomenon that serves not only a destructive but also a constructive function as a mechanism for organizational self-regulation. The findings provide a theoretical foundation for further empirical research into the socio-psychological factors of innovation conflicts and the development of technologies for effective change management in municipal institutions.

Keywords

Innovation conflicts, socio-psychological factors, municipal institutions, professional activities, resistance to change, professional burnout, occupational stress

Введение

В контексте глобальной цифровой трансформации и повышенных общественных ожиданий российские муниципальные учреждения испытывают существенное давление, требующее постоянной модернизации. При этом внедрение инноваций – новых технологий, процессов, стандартов предоставления услуг – на уровнях государственного или местного самоуправления закономерно сопряжено с появлением специфических конфликтов. Данные конфликты, формирующиеся на стыке внедряемых изменений и сложившейся организационной среды, выступают не просто в качестве препятствия, но представляют собой сложный социально-психологический феномен, во многом определяющий успешность или провал реформаторских начинаний.

Противоречия между объективной необходимостью внедрения инноваций и естественным сопротивлением изменениям в условиях государственного и муниципального сектора приобретают особую остроту. Это обусловлено высокой социальной ответственностью учреждений, прямым взаимодействием с населением, жестким нормативным регулированием и, зачастую, ограниченностью ресурсного обеспечения. Традиционные подходы, акцентирующие внимание на структурных или технологических аспектах преобразований, оказываются недостаточными

для анализа и регулирования глубинных причин конфликтов, которые коренятся в ценностных ориентациях сотрудников, групповых нормах, особенностях профессиональной идентичности и уровне психологической готовности персонала к организационным изменениям.

Таким образом, существует очевидное противоречие между объективной потребностью муниципальных учреждений в инновационном развитии и дефицитом научных знаний о социально-психологических факторах, детерминирующих возникновение, динамику и способы разрешения инновационных конфликтов среди их специалистов. Исследование данных факторов является ключевым условием для разработки эффективных технологий управления изменениями, минимизации деструктивных последствий конфликтных ситуаций и трансформации их в источник организационного развития.

Теоретической основой настоящего исследования выступают несколько взаимосвязанных областей научного знания. Исследования инновационных конфликтов и организационных изменений. Работы Анцупова и Шипилова [1], раскрывающие природу конфликта как неотъемлемого атрибута изменений. Важное значение имеют концепции управления изменениями (Коттер [2], Адизес [3]), подчеркивающие решающую роль человеческого фактора. Теории сопротивления организационным изменениям (Степанов [4], Дафт [5]), а также исследования барьеров инновационной деятельности в публичных организациях (Вилков [6], Гавра [7]). Социально-психологические исследования профессиональной деятельности в государственных структурах (Базаров [8], Лукьянов [9], Купрейченко [10]), работы по психическим состояниям (Ильин [11], Левитов [12]), проблематике внутреннего конфликта (Доценко [13]), психологической характеристике субъекта деятельности (Ананьев [14], Рубинштейн [15]).

Несмотря на обширный теоретический базис, можно констатировать дефицит исследований, направленных на изучение влияния социально-психологических факторов на возникновение инновационных конфликтов в работе специалистов муниципальных учреждений. Цель исследования – теоретический анализ и систематизация имеющихся научных данных.

Исследование включало изучение, теоретический анализ и синтез, научную индукцию, построение аналогий и моделирование. Также были использованы такие теоретические методы исследования как гипотетико-дедуктивный, исторический и логический.

Основная часть

Исследователи относят профессиональную деятельность сотрудников муниципальных учреждений к сфере «человек – человек» и характеризуют её как исполнительскую, подчиненную строгим алгоритмам. Ключевыми чертами такой работы выступают нормативный характер, необходимость следовать регламентам, шаблонам и предписаниям. При этом значительное влияние на эффективность оказывают внешние обстоятельства, неподконтрольные самому специалисту. Деятельность муниципальных специалистов ориентирована на взаимодействие с населением и базируется на социально значимых задачах: защита прав граждан, соблюдение их интересов, выполнение государственных и местных управленческих функций. Резкое ускорение изменений в связи с цифровой трансформацией, рост потребностей населения в качественных услугах, новые стандарты работы обуславливают ряд социально-психологических особенностей деятельности таких специалистов.

Первая особенность – сложные, изменчивые и динамичные условия труда. Частые изменения трудовых функций, перегрузки, непредвиденные ситуации ведут к дезадаптивным состояниям. Деркач [16] отмечает, что устойчивое воздействие этих факторов нарушает регуляцию деятельности и снижает продуктивность. Маркова [17] указывает, что инновации и конфликтная атмосфера провоцируют беспомощность, тревогу, эмоциональное перенапряжение. Пензин [18] связывает дезадаптацию госслужащих с неготовностью к динамичным изменениям. Блохина [19] выделяет три фактора дезадаптации: недостаток социального интеллекта, нереализованное доминирование, стиль отношений с зависимостью и агрессией.

Второй особенностью выделяется строгая нормативная регламентация, бюрократизированность и высокая ответственность, влекущие профессиональное выгорание. Исследование Центра подготовки руководителей цифровой трансформации [20] подтвердило, что в госсекторе соблюдение формальных правил превалирует над содержательными результатами. Умняшкина [21] отмечает, что выгорание стало «заболеванием» коммуникативных профессий. Водопьянова [22] определяет выгорание как дисбаланс между требованиями и ресурсами. Виданова [23] выявила пик эмоционального истощения у госслужащих в возрасте 41–50 лет. Казаченкова [24] добавляет жёсткие временные ограничения. Куралбаев [25] относит к дополнительным факторам нерегламентированный график и малоподвижность. Ван Вейк [26] связывает выгорание с хронической перегрузкой. Гордеева [27] показывает, что женщины более предрасположены к выгоранию, особенно среднее звено и после 45 лет. Агапова [28] фиксирует выраженные симптомы выгорания у более 25% госслужащих, подчёркивая, что сочетание субординации и личной ответственности – один из ключевых стрессогенных факторов.

Третья особенность заключается в стрессогенном характере деятельности. Доценко [13] выделил профессиональный стресс, связывая его с характеристиками организации. Ильин [11] классифицирует стрессогенные факторы на общие (организационные проблемы, низкий статус) и локальные (нечёткие обязанности, перегрузки). Левитов [12] отмечает хронический стресс из-за длительного воздействия умеренных факторов. Мужчины чаще акцентируют нестабильность и доходы, женщины – коммуникативные вызовы; дефицит времени – общий барьер.

Четвёртая особенность является коммуникативная природа деятельности, постоянные контакты с населением и коллегами. Черняева [29] выделяет предпосылки конфликтов: авторитарные методы, подавление инициативы, культивирование «угрозы авторитету». Базаров [8] подчёркивает, что основные противоречия связаны с несоответствием целей и меняющихся условий.

Согласно концепции Анцупова [1], конфликты детерминированы объективными, организационно-управленческими, социально-психологическими и личностными факторами. Объективные причины – столкновение интересов, дефицит благ. Организационно-управленческие – несоответствие структуры, сбои в коммуникациях. Социально-психологические – барьеры, ролевой дисбаланс, несовместимость. Личностные – субъективная оценка поведения, низкая эмпатия, ригидность. Ситуативно-управленческие причины выделены Зазыкиным и Нечаевой [30].

Современное общество генерирует инновационные процессы во всех сферах, включая муниципальное управление, которое, несмотря на кажущуюся ригидность, также испытывает значительные изменения.

Для анализа инновационного конфликта необходимо определить ключевые понятия. В новейшем философском словаре инновация – это явления культуры, появившиеся на данной стадии и признанные. Й. Шумпетер [31] определял инновацию как внедрение новых комбинаций ресурсов. Э. Роджерс [32] – как идею, практику или объект, воспринимаемый как новый. Руководство Осло 2018: инновация – новый или усовершенствованный продукт или процесс [33]. П. Друкер [34] – изменением, создающим новое измерение производительности, М. Амстронг [35] называет нововведения «жизненной кровью организации».

Классификации инноваций многообразны. По уровню новизны: эпохальные, базисные, улучшающие, псевдоинновации. По масштабу: новые для страны / для предприятия. По области применения: технико-технологические и организационно-управленческие. По преемственности: открывающие, расширяющие, замещающие, упраздняющие, регрессивные. По характеру целей. По типу новшества, механизму, особенностям.

Все инновации антропоцентричны: человек – центральная движущая сила. Внедрение новшеств часто встречает противодействие, порождая инновационные конфликты. Конфликт инновационного развития – естественный механизм саморегуляции, позволяющий отказаться от устаревших моделей. Он обладает конструктивным потенциалом.

Зарубежные исследователи используют термин «сопротивление инновационным изменениям». В. Бриджис видит суть не в изменениях, а в трудностях переходного периода [36].

В России термин «инновационный конфликт» ввели А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов. Они отмечают, что противоречия между старым и новым перманентны, вероятность конфликта растёт при радикальных и быстрых изменениях [1].

Переходя же к классификации инновационных конфликтов у специалистов муниципальных учреждений, можно констатировать, что самостоятельной классификации таких конфликтов нет, однако анализ исследований позволяет выделить основания.

Так, В.В. Бычин [37] определяет инновационный конфликт как организационный, вызванный столкновением устоявшихся структур и норм с инновациями; конфликт – системное свойство инновационной деятельности. В.Б. Тарабаева [38] говорит о сочетании социально-трудового, организационного и ценностного конфликтов, неизбежно сопровождающихся сопротивлением. Она выделяет аксиологический, когнитивный и поведенческий аспекты. Причины инновационных конфликтов: объективные (дихотомия новаторство–консерватизм), организационно-управленческие (дисфункциональность механизмов), внутриинновационные (зависят от характеристик новшества), личностные (индивидуальные особенности), ситуативные (уникальные обстоятельства).

Р.Л. Кричевский [39] выделяет экономические, личностные и социально-психологические причины сопротивления. А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов [1] выделяют четыре категории барьеров: технико-экономические, юридические, организационно-управленческие и социально-психологические (угроза статусу, страх неопределённости, разрушение традиций и др.).

Н.М. Кобзева предлагает двухуровневую модель: факторы прямого эффекта (коммуникативный, ресурсный, функциональный, мотивационный) и косвенного [40]. А.Г. Здравомыслов выделяет три типа конфликтов: вертикальные, адаптационные, стратегические [41]. Межличностный инновационный конфликт определяется как противоборство сторонников и оппонентов новшества, причины: объективные, организационно-управленческие, связанные с инновацией, личностные, ситуационные. Классификация может строиться по статусу участников, составу сторон, зонам разногласий, внутреннему содержанию (рациональные/эмоциональные).

Выводы и заключение

В результате проведённого теоретического анализа социально-психологических факторов инновационных конфликтов у специалистов муниципальных учреждений можно сделать следующие выводы.

Деятельность специалистов муниципальных учреждений носит социально ориентированный характер и направлена на непосредственную работу с населением. Её основа – выполнение значимых общественных задач: защита прав и интересов граждан, реализация управленческих функций государства и муниципалитета. Ключевыми объектами и результатами труда сотрудников выступают информационное обеспечение, решение вопросов жизнеобеспечения граждан, а также регулирование социально-экономических процессов на местном уровне. В ежедневной практике специалисты взаимодействуют с широким кругом субъектов – от граждан и предпринимателей до политических и общественных организаций. Это обуславливает высокий уровень социальной ответственности и требует постоянной адаптации к меняющимся условиям.

На деятельность специалистов накладывает отпечаток современный контекст, главным фактором которого стала цифровая трансформация. Она вызывает резкое ускорение изменений во всех сферах, масштабные социокультурные сдвиги, рост ожиданий населения к качеству, скорости и доступности услуг. Эти факторы в совокупности формируют особые социально-психологические условия труда специалистов муниципальных учреждений.

В ходе анализа были выделены четыре ключевые социально-психологические особенности профессиональной деятельности сотрудников муниципальных учреждений: сложные, изменчивые и динамичные условия труда, способствующие развитию дезадаптивных психических

состояний; строгая нормативная регламентация и бюрократизированность, влекущие профессиональное выгорание; стрессогенный характер деятельности, формирующий хроническое психоэмоциональное напряжение; коммуникативная природа деятельности, связанная с постоянными контактами и создающая предпосылки для конфликтов.

Внедрение инноваций представляет собой необходимое условие для функционирования и развития организации, однако этот процесс неизбежно порождает конфликты. Их источник – противоречие между новыми изменениями и устоявшимися структурами, технологиями, нормами и ценностями. Непрерывное развитие сферы государственных услуг и, в первую очередь, её значительная цифровая трансформация, наряду с невысокой информационной компетентностью потребителей, также являются предпосылками возникновения инновационных конфликтов как в коллективе учреждения, так и во взаимодействии с гражданами.

Инновационный конфликт представляет собой многомерный феномен, объединяющий черты социально-трудового, организационного и ценностного конфликтов. Он неизбежно сопровождается сопротивлением нововведениям, которое имеет экономические, личностные и социально-психологические причины. Существенное значение имеет тот факт, что инновационный конфликт выполняет не только деструктивную, но и конструктивную функцию, выступая механизмом внутренней самонастройки организации, позволяющим отказаться от устаревших и неэффективных моделей деятельности.

Классификация инновационных конфликтов может быть построена по различным основаниям: по статусу участников, по составу сторон, по зонам разногласий, по внутреннему содержанию. Особого внимания заслуживает выделение социально-психологических барьеров инноваций, включающих угрозу изменения служебного статуса, необходимость изменения сложившихся стереотипов, страх перед неопределённостью, разрушение традиций.

Стоит отметить, что конфликты в учреждении – неизбежный спутник развития. Их полное отсутствие ведёт к стагнации, тогда как чрезмерная конфликтность сигнализирует о глубоких проблемах и может привести к кризису. Изучение природы, структурных детерминант и механизмов урегулирования данных конфликтов составляет актуальную проблемную область исследований, требующую дальнейшего эмпирического изучения. Перспективным направлением представляется разработка и апробация технологий управления инновационными конфликтами, учитывающих выявленные социально-психологические факторы и особенности профессиональной деятельности специалистов муниципальных учреждений.

Библиография

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.
2. Коттер Дж. Впереди перемен. М.: Олимп-Бизнес, 2017.
3. Адизес И. Управление жизненным циклом корпорации. СПб.: Питер, 2014.
4. Степанов П.А. Сопротивление организационным изменениям // Менеджмент в России и за рубежом. 2016. № 2. С. 34-41.
5. Дафт Л. Менеджмент. СПб.: Питер, 2015.
6. Вилков И.Ю. Инновационная деятельность в публичных организациях // Государственное управление. 2017. № 5. С. 67-73.
7. Гавра Д.П. Инновационные процессы в системе государственной службы // Вестник СПбГУ. 2016. Сер. 8. С. 89-96.
8. Базаров Т.Ю. Управление персоналом развивающейся организации. М.: ИП РАН, 2019.
9. Лукьянов В.В. Мотивация трудовой деятельности государственных служащих // Социологические исследования. 2015. № 8. С. 56-62.
10. Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия. М.: Институт психологии РАН, 2018.
11. Ильин Е.П. Психические состояния. СПб.: Питер, 2005.

12. Левитов Н.Д. Психические состояния человека. М.: Просвещение, 1964.
13. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М.: ЧеРо, 2000.
14. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. СПб.: Питер, 2001.
15. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. СПб.: Питер, 2003.
16. Деркач А.А. Акмеологические основы развития профессионала. М.: МПСИ, 2004.
17. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: Знание, 1996.
18. Пензин В.В. Психологическая дезадаптация государственных служащих // Психическое здоровье. 2016. № 5. С. 44-51.
19. Блохина Л.Н. Факторы формирования психологической дезадаптации // Психологический журнал. 2015. № 4. С. 56-62.
20. Центр подготовки руководителей цифровой трансформации. Исследование «Организационные культуры государственной службы». М.: РАНХиГС, 2019.
21. Умняшкина С.В. Эмоциональное выгорание в помогающих профессиях // Психология труда. 2014. № 2. С. 33-41.
22. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания. СПб.: Питер, 2009.
23. Виданова Ю.И. Профессиональное выгорание государственных служащих // Психология и психотехника. 2016. № 4. С. 345-352.
24. Казаченкова О.В. Психологические особенности принятия решений госслужащими // Прикладная психология. 2014. № 3. С. 22-28.
25. Куралбаев Б.С. Факторы профессионального выгорания в муниципальной службе // Человеческий капитал. 2017. № 6. С. 77-82.
26. Van Wijk C. Workload and Burnout // Journal of Organizational Behavior. 2017. Vol.38. No.4. P. 512-528.
27. Гордеева М.А. Социально-демографические факторы эмоционального выгорания // Вестник психологии. 2017. № 3. С. 44-52.
28. Агапова Е.В. Синдром профессионального выгорания у государственных служащих // Вестник МГУ. Сер.14. 2015. № 2. С. 78-86.
29. Черняева В.В. Конфликтотенные факторы в системе государственной службы // Конфликтология. 2016. № 3. С. 45-53.
30. Зазыкин В.Г., Нечаева Н.С. Организационно-управленческие причины конфликтов // Психология управления. 2014. № 1. С. 34-41.
31. Шумпетер Й. Теория экономического развития. М.: Прогресс, 1982.
32. Rogers E.M. Diffusion of Innovations. New York: Free Press, 2003.
33. Руководство Осло 2018. М.: Статистика России, 2019.
34. Друкер П. Бизнес и инновации. М.: Вильямс, 2009.
35. Амстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами. М.: ИНФРА-М, 2014.
36. Bridges W. Managing Transitions. London: Nicholas Brealey, 2009.
37. Бычин В.В. Конфликт как системное свойство инновационной деятельности // Вестник университета. 2016. № 6. С. 112-119.
38. Тарабаева В.Б. Инновационный конфликт как объект психологического исследования // Российский психологический журнал. 2014. Т.11. №3. С.82-91.
39. Кричевский Р.Л. Психология малой группы. М.: Аспект Пресс, 2019.
40. Кобзева Н.М. Факторный анализ инновационных конфликтов // Организационная психология. 2017. №3. С.56-68.
41. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М.: Аспект Пресс, 2016.

Поступила в редакцию: 08.06.26

Принята к публикации: 20.06.26