

УДК: 332.8

Зинченко Данил Сергеевич (студент БГТУ им. В.Г. Шухова;  
Россия, Белгород)

Научный руководитель: асс. Галкина Светлана Михайловна

## УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ЖИЛИЩНО-

### КОММУНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

*Аннотация: В статье рассмотрены основные подходы к управлению конфликтами в сфере жилищно-коммунальных услуг, проведен анализ сложившейся практики разработки, формирования и управления конфликтными ситуациями, даны предложения по подходам к управлению конфликтами с учетом специфики сферы услуг. На основе оценки конфликтов в сфере жилищно-коммунальных услуг сделаны выводы о том, что конфликтная ситуация - развитие отношений, приводящее к возникновению противоречий, причинами которых могут быть: межличностные взаимоотношения, непонимание между начальниками и подчиненными, неорганизованность персонала, высокие затраты малоквалифицированного труда при низкой оплате и др.*

*Ключевые слова: управление конфликтами, сфера жилищно-коммунальных услуг, система организации труда, лидер, управление персоналом.*

*Annotation: In article the main approaches to management of the conflicts in the sphere of housing and communal services are considered, the analysis of established practices of development, formation and management of conflict situations is carried out, offers on approaches to management of the conflicts taking into account specifics of service trade are given. On the basis of assessment of the conflicts in the sphere of housing and communal services conclusions are drawn that a conflict situation - the development of the relations leading to emergence of contradictions which reasons can be: interpersonal*

relationship, misunderstanding between chiefs and subordinates, disorganization of personnel, high expenses of low-skill work at low payment, etc.

*Keywords:* conflict management, sphere of housing and communal services. the system of work organization, leader, personnel management.

В ходе управления службами, предоставляющими жилищно-коммунальные услуги, каждому руководителю приходится сталкиваться с конфликтными ситуациями, управление которыми является составной частью управления персоналом. Полное отсутствие конфликта внутри организации, а также между исполнителями и потребителями жилищно-коммунальных услуг - условие не только невозможное, но и нежелательное.

Выработка научных рекомендаций по управлению конфликтными ситуациями в сфере жилищно-коммунальных услуг потребовала исследования особенностей проявления конфликтов в изучаемой сфере. Специфика возникновения конфликтов в данной сфере определяется тем, что у человека в жизни есть свои цели, связанные с различными областями приложения, а жилищно-коммунальные услуги входят в перечень первичных жизненно-необходимых потребностей каждого человека, независимо от его социальной принадлежности и работы [3].

Причиной происхождения конфликта в трудовой среде организации-исполнителе жилищно-коммунальных услуг является то, что часто люди, связанные узами совместной деловой активности, сталкиваются в своих интересах, что приводит к конфликту, дезорганизующему людей, что может привести к нарушению управляемости организации. Поэтому одна из функций менеджера, как человека, работающего с людьми, - предотвращение возникновения конфликта, сглаживание его последствий, разрешение споров [2].

Специфика конфликтов в сфере жилищно-коммунальных услуг определяется тем, что происходит столкновение сторон, мнений, сил в

результате неудовлетворения потребностей человека в группе. В конфликте противостоящие субъекты предпринимают усилия для продвижения своей точки зрения и не дают противоположной стороне настаивать на своем мнении. Важность управления конфликтами связана с тем, что участие в конфликтных ситуациях занимает четверть рабочего времени менеджеров, что значительно снижает, а иногда и оказывает отрицательное воздействие на результативность управления в целом [1].

Структура конфликта в исследуемой сфере может быть представлена в виде взаимодействия конфликтной ситуации и инцидента. Конфликтная ситуация - развитие отношений, приводящее к возникновению противоречий, которые могут при определенных обстоятельствах перейти в конфликт. Она включает в себя: участников конфликтов (оппонентов или субъектов конфликта), объект конфликта (предмет или внешнюю причину, приведшую к конфликту), мотив конфликта (источник или внутреннюю причину конфликта).

Инцидент - действия (повод), направленные на создание конфликта.

Причины возникновения конфликтов, по нашему мнению, можно классифицировать:

- по источнику формирования проблемы: внешние (связаны с факторами за пределами экономического субъекта) и внутренние (находятся внутри организации);
- по основе: функциональные (связанные с выполнением производственных функций) и личностные (основаны на проблемах межличностных отношений);
- по характеру: объективные и субъективные.

Как показывают исследования, процесс конфликта в организациях сферы жилищно-коммунальных услуг можно свести к трем этапам:

- латентная стадия (предконфликт) - выражается в возникновении и развитии противоречий, между сторонами конфликта, возрастании

напряженности. Ощущение людьми потенциального несогласия, раздражения, злости, тревоги, угрозы;

- непосредственно конфликт (открытый конфликт) - открытое проявление противоречий, разрывов отношений, столкновение участников конфликта, непонимание, открытый вызов, агрессивные вербальные и невербальные атаки, угрозы и ультиматумы;

- разрешение конфликта - это поиск и реализация путей выхода из конфликтной ситуации, выражающееся в нахождении способов устранения противоречий, выдвижении и обсуждении в результате переговоров, вариантов приемлемых решений, расчет оценки результатов конфликта.[5]

В связи с тем, что конфликты дестабилизируют деятельность организации сферы жилищно-коммунальных услуг, их необходимо разрешать, а также квалифицированно ими управлять. В процессе исследования, определены научные подходы к управлению конфликтами в организациях сферы жилищно-коммунальных услуг, под которыми следует понимать целенаправленную деятельность по устраниению (минимизации) причин конфликта или коррекции поведения его участников.

Для получения наиболее эффективного решения конфликтных ситуаций руководителям предприятий и организаций ЖКХ целесообразно гибко использовать в зависимости от обстоятельств, все рассмотренные приемы, обеспечивая их применение в зависимости от сложившихся условий, выбирая подход, который может позволить эффективно выйти из конфликта.

Когда ЖКХ нарушает комфортные условия проживания людей, возникают конфликты. Чаще всего люди не довольны возрастанием тарифов по оплате коммунальных услуг. С 1 июля 2022 года тарифы на коммунальные услуги в России выросли на 2,9-6,5% в зависимости от региона. В Белгороде рост тарифов не превысил 4,6%.

В результате поправок плата за коммунальные услуги будет увеличена уже второй раз в текущем году. При этом Минэкономразвития России обещает, что потом индексация не будет проводиться полтора года (следующая должна состояться только 1 июля 2024 года).

Жители осуществляют оплату коммунальных услуг в соответствии с тарифами. Поступающие платежи должны покрывать расходы. В Белгороде довольно остро стоит проблема неоплаты у жителей. Поэтому зачастую ЖКХ и УК терпят убытки и вынуждены ликвидировать организацию.

Еще одна конфликтная тема, которая набирает обороты, - места для парковок. Она зачастую делит жильцов дома на две противоборствующие группировки - родители и водители.

Также острая тема в конфликтах с ЖКХ в городе Белгород – конфликты с управляющими компаниями, касающиеся застройки и обслуживанию многоквартирных домов. Основная часть жителей Белгорода живет в многоквартирных домах, которые требуют надлежащего содержания как самого дома, так и территории вокруг него (уборка, ремонт, техническое обслуживание лифтов, вывоз мусора и т. п.). Эти работы выполняют управляющие компании (УК) которые входят в состав ЖКХ.

В Белгороде работает много управляющих компаний. Лидером является государственное бюджетное учреждение «УК-Центральная», отвечает за 116 домов на улице Преображенская. Его основные конкуренты: УК «Жилищный фонд» (101 дом) и УК «Пск по жилью» (98 домов).

Право выбора управляющей компании остается за жильцами, которые на общем собрании МКД или ТСЖ большинством голосов могут выбрать управляющую компанию и заключить с ней договор. Договор заключается с каждым собственником МКД, а ТСЖ заключает договор с

УК на обслуживание домов как юридическое лицо. Если жильцы заключили договор с УК, то управление их домом, в том числе решение различных финансовых вопросов, возлагается на нее.

Например:

Конфликт ЖКХ в городе Белгород по адресу ш. Михайловское, 16. Год постройки аварийного дома – 1961. Общая площадь составляет 2658.9 квадратных метров (3 этажа, 83 квартиры). Износ дома составляет 48% на 2022 год.

УК «Жс» с 01.05.2021 отвечает за этот дом. К концу 2027 года ремонтные работы будут завершены.

Но помимо ремонтных работ существует также проблема уборки.

Норматив для такого дома — 1175 м<sup>2</sup> на одну уборщицу.

Соответственно, нормативное количество уборщиц – 2.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей управляющие компании несут административную ответственность в соответствии с Постановлением № 354.[7]

Например, УК «Южное» привлекли к ответственности по ст. 7.22 КоАП РФ за ненадлежащее состояние кровли и чердачного перекрытия.[8].

Нарушения по данной статье влекут наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 4000 до 5000 руб.; на юридических лиц — от 40 000 до 50 000 руб.

Действующим законодательством предусмотрены способы борьбы с должниками — пени за просрочку платежей, отключение коммунальных услуг, ограничение выезда за границу.[4]

Управляющая компания, как правило, через 2–3 месяца после образования задолженности выставляет должнику претензию.

Сведения, которые указываются в претензии:

- с какого числа не поступала оплата и за какие месяцы;
- сроки оплаты;

- обязанности хозяина квартиры;
- последствия неуплаты.

Для решения проблем с ЖКХ существует Жилищный кодекс. Жильцы решают конфликты с управляющими компаниями путем обращений с претензиями. Если решения проблемы не произошло необходимо создать коллективное обращение, опираясь на законодательство.

В Белгородском районе есть две основные проблемы работы УК и ЖКХ. Управдомы не умеют работать с должниками. Хотя существует много технологий, например поквартирные обходы, компенсации в виде уборки. А также безразличие организаций к обслуживанию многоквартирных домов.

С 01.09.2022 вступают в силу изменения в акты Правительства РФ по вопросам предоставления коммунальных услуг и содержания общего имущества в многоквартирном доме.

- Скорректирован состав расходов на содержание общего имущества. Теперь в указанные расходы подлежит включению, в том числе оплата коммунальных ресурсов на содержание общего имущества, в независимости от того потребляются такие ресурсы при выполнении минимального перечня работ и услуг либо сверх рамок указанного перечня.
- Определен и более детализирован порядок определения размера платы за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общедомового имущества.
- Внесены положения, которые регулируют порядок перерасчета за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общедомового имущества.

В настоящее время, жилищно-коммунальное хозяйство- это сфера без которой не возможно представить комфортную жизнь. Каждый человек так или иначе сталкивается с предприятиями ЖКХ, и не всегда

получается уйти от конфликтной ситуации. А значит, современный менеджер ЖКХ должен уметь находить выходы из данных ситуаций, уметь найти подход к каждому человеку. Именно, умение грамотно действовать в конфликтной ситуации, определяет дальнейший исход события. Самое главное, по моему мнению, это налаженная организация труда сотрудников и общение с потребителями, но и общение внутри коллектива. Я считаю, на предприятиях данной сферы необходимо проводить обучения, тренинги по конфликтным ситуациям, где они смогут наглядно разобрать конфликт и понять из-за чего он возникает, и как его можно обойти.

### **Библиографический список**

1. Алиева Р. Р., Булуева Ш. И., Магомедова П. К. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт. 2019. 382 с..
2. <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-konfliktami-v-sfere-zhilischno-kommunalnyh-uslug-kak-faktor-povysheniya-urovnya-effektivnosti-upravleniya-otraslyu>. (Дата обращения: 20.11.2022)
3. Бунтовская Л.Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2018. 144 с.
4. <https://sovietdep31.beladm.ru/sobytiya/novosti/opublikovan-rejting-effektivnosti-zhilishnyh-uprav>. (Дата обращения: 2.12.2022)
5. Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2019. 204 с.

6. Куприянов С.В. Национальные социально-экономические системы в условиях перехода к новому технологическому укладу: монография/ под ред. проф. С.В. Куприянова. - Белгород: Изд-во БГТУ, 2021. - 300 с.
7. Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 24.11.2010 по делу № А31-4299/2010)
8. Постановление Федерального арбитражного суда Белгородского округа от 24.11.2014 по делу № А31-4299/2010