

Ссылка для цитирования этой статьи:

Колтунова Ю.И., Бердзенишвили П.З. Конфликты в малом предпринимательстве // Human Progress. 2025. Том 11, Вып. 1. С. 10. URL: http://progress-human.com/images/2025/Tom11_1/Koltunova.pdf DOI 10.46320/2073-4506-2025-1a-6.

КОНФЛИКТЫ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ

Колтунова Юлия Ивановна

кандидат социологических наук,
доцент кафедры маркетинга и муниципального управления,
Тюменский индустриальный университет
г. Тюмень, Российская Федерация

Бердзенишвили Полина Зурабовна

студент,
Тюменский индустриальный университет
г. Тюмень, Российская Федерация

Аннотация. Рассматриваются причины и виды конфликтов в сфере малого предпринимательства, а также их потенциальное влияние на развитие бизнеса. Приведен анализ наиболее распространенных конфликтов, возникающих между партнерами, сотрудниками, клиентами и поставщиками, а также внутри команд. Особое внимание уделено возможным положительным аспектам конфликтов, таким как улучшение принятия решений, укрепление сплоченности команды, выявление зон роста и стимулирование инноваций. Рассмотрена связь положительных аспектов конфликтов с видами конфликтов в малом предпринимательстве. Проведено исследование, в ходе которого были выявлены причины и частота конфликтов в малом предпринимательстве. Выявлено, что основные источники конфликтов у предпринимателей связаны с коммуникацией - как внутри коллектива, так и с клиентами и поставщиками; предприниматели имеют опыт управления конфликтами, но испытывают потребность в повышении эффективности организационных коммуникаций.

Ключевые слова: малое предпринимательство, конфликты, причины конфликтов, внешняя и внутренняя среда малого предпринимательства.

Актуальность темы исследования. Малое предпринимательство играет важную роль в экономике любой страны, оно создает рабочие места, способствует развитию инноваций. Однако, несмотря на свою динамичность и гибкость, малый бизнес сталкивается с многочисленными вызовами, среди которых конфликты занимают одно из центральных мест [2], [4]. Конфликты возникают повсюду: как на уровне внутренней структуры бизнеса, так и

на внешнем уровне. Подобные столкновения являются очередным вызовом и отвлекают предпринимателей от основного процесса ведения бизнеса, серьезно угрожая его устойчивости и эффективности.

Ограниченность ресурсов, узкий круг партнеров и клиентов делают малый бизнес более восприимчивым к конфликтным ситуациям, последствия которых могут быть критичными и привести к краху предприятия. Конфликты возникают по самым различным причинам - от нехватки ресурсов и различий в лидерских стилях до борьбы за власть и несоответствия ожиданий между партнерами. С учетом стремительного развития технологий, дистанционной работы и изменения потребительских привычек малый бизнес становится уязвимым к новым видам конфликтов. Это требует от предпринимателей постоянного мониторинга ситуации и адаптации к самобытным условиям. Многие начинающие предприниматели не имеют необходимых компетенций в области конфликтологии, и потребность малого бизнеса в инструментах и методах предотвращения и разрешения конфликтов остается актуальной. Таким образом, понимание причин и механизмов конфликтов позволит повысить жизнеспособность малых предприятий, что делает заявленную тему востребованной как для начинающих, так и для действующих предпринимателей, стремящихся обеспечить долгосрочную устойчивость своего бизнеса.

Конфликт в малом предпринимательстве представляет собой состояние несогласия или противоречия, возникающее между различными участниками бизнеса [1]. Эти конфликты возникают по множеству причин, включая, например, ограниченные ресурсы, когда несколько сторон пытаются получить доступ к одной и той же финансовой или материальной базе, что приводит к напряженности. Также конфликты порождаются различиями в целях и взглядах, когда у участников бизнеса имеются противоречивые представления о стратегии, ценностях или направлениях развития компании, что создает недопонимание и недовольство. Напряженные отношения с партнерами, клиентами и персоналом также способствуют возникновению конфликтов. Внутренние конфликты в команде, вызванные конкуренцией за ресурсы или непониманием распределения обязанностей, значительно снижают моральный дух сотрудников и их продуктивность.

Всё это приводит к конфликтам в малом предпринимательстве, наиболее распространенными из которых являются:

1. Конфликты между учредителями/партнерами:

- разногласия по вопросам стратегического развития бизнеса;
- конфликт интересов при распределении ролей, обязанностей и прибыли;
- проблемы личного характера, переносящиеся на рабочие взаимоотношения.

2. Конфликты с персоналом:

- противоречия между ожиданиями руководства и трудовой мотивацией сотрудников;
- конфликты, вызванные излишним микроменеджментом или отсутствием четких должностных инструкций;
- разногласия по вопросам заработной платы, премирования, условий труда.

3. Конфликты с клиентами:

- недовольство клиентов качеством товаров/услуг, сроками исполнения заказа;
- разногласия по условиям договоров, возврату/обмену, гарантийным обязательствам;
- неудовлетворенность клиентов уровнем сервиса и работой с претензиями.

4. Конфликты с поставщиками:

- разногласия по срокам, объемам и качеству поставок;
- споры о ценах, условиях оплаты, штрафных санкциях;
- нарушение или расторжение договорных обязательств.

5. Внутриорганизационные конфликты:

- противоречия между подразделениями, отделами или функциями;
- столкновение интересов сотрудников из-за ограниченных ресурсов;
- конфликты, вызванные изменениями в бизнес-процессах.

Понимание природы и причин этих конфликтов является ключом к их эффективному разрешению и предотвращению в будущем.

Необходимо учесть и то, что конфликты не всегда несут деструктивный характер. Конфликт является неизбежным явлением, необходимым для развития общества [3]. Правильный подход и эффективные меры по устранению конфликтов могут открыть новые возможности для роста и развития малого предприятия. Рассмотрим некоторые положительные аспекты конфликтов, возникших в ходе предпринимательской деятельности (табл. 1):

1. Улучшение принятия решений: разнообразие мнений и подходов способствует более глубокому анализу проблем, что ведет к более эффективным решениям.
2. Усиление вовлечённости и сплочённости команды: активное обсуждение проблем совершенствует коммуникацию и помогает сплотить коллектив.
3. Обнаружение возможностей для обучения и улучшения: конфликты выявляют слабые стороны и зоны развития, что позволяет улучшить процессы и продукты.
4. Катализатор инноваций и прогресса: конфликтные ситуации могут стимулировать внедрение новых идей и инновационных подходов, приводящих к развитию бизнеса.

Таблица 1

Возможность положительного проявления различных видов конфликтов в малом предпринимательстве

	С партнёрами	С персоналом	С клиентами	С поставщиками	Внутри команды
Улучшение принятия решений	+		+	+	
Усиление вовлечённости и сплочённости команды		+			+
Обнаружение возможностей для обучения и улучшения	+		+	+	
Катализатор инноваций и прогресса	+		+		+

Связь между положительными аспектами и видами конфликтов позволяет выявить, как разногласия могут приносить пользу бизнесу, превращая их из деструктивного фактора в источник развития и улучшения.

Говоря об улучшении принятия решений, конфликты, возникающие с партнёрами, способствуют более взвешенному подходу к выбору стратегий и распределению обязанностей. Разногласия помогают рассмотреть несколько точек зрения. Конфликты с клиентами выявляют неудовлетворённые потребности или скрытые ожидания, улучшая качество услуг или продукции. А конфликты с поставщиками позволяют глубже анализировать цепочки поставок и оптимизировать их.

Рассматривая усиление вовлечённости и сплочённости команды, можно отметить, что конфликты с персоналом способствуют укреплению командных отношений, когда решение спорных вопросов осуществляется открыто и справедливо. В тоже время, во внутренних конфликтах команды процесс их преодоления помогает установить контакт и повысить уровень доверия, укрепляя общий дух коллектива.

Разногласия с партнёрами раскрывают новые подходы к ведению дел, позволяют лучше понять динамику сотрудничества. Конфликты с клиентами помогают находить ошибки или недочёты в работе, которые можно устранить для повышения качества обслуживания. Взаимодействие с поставщиками в условиях конфликтов может стимулировать изучение новых рынков и методов взаимодействия.

Таким образом, конфликты в малом предпринимательстве могут играть важную роль в развитии бизнеса. Каждый вид конфликта вносит свой вклад в достижение положительных

аспектов: принятие решений становится более осознанным, команда сплочённой, а новые идеи и возможности находят применение. Конфликты следует рассматривать не только как проблемы, но и как потенциальные точки роста, способные повысить эффективность и конкурентоспособность бизнеса.

Методы. Цель исследования - выявить частоту и причины конфликтов в различных аспектах малого предпринимательства.

Задачи:

- определить, как часто возникают конфликты в различных сферах взаимодействия внутри и вне малого бизнеса;
- выявить основные причины, способствующие возникновению конфликтов;
- оценить уровень конфликтов для каждого субъекта предпринимательской деятельности, чтобы выявить наиболее проблемные области.

В опросе были задействованы предприниматели возрастного диапазона от 18 до 58 лет и из разных отраслей (бытовая продукция, строительство, сервис и т.д.)

Результаты опроса. Опираясь на данные, представленные на рис. 1, можно сделать вывод, что около 57% предпринимателей сталкиваются с конфликтами между учредителями редко или иногда, и лишь 24% - часто или очень часто.

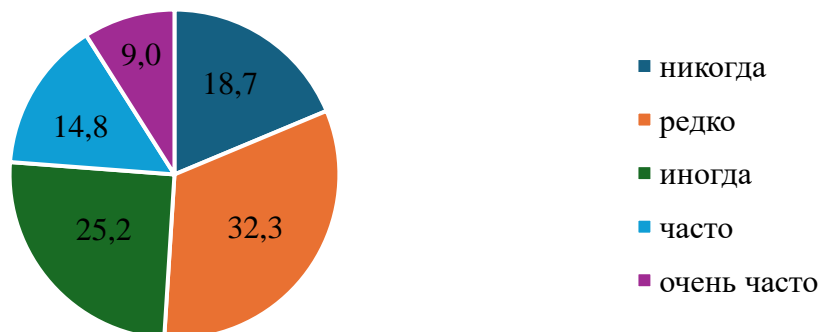


Рисунок 1. Распределение мнений респондентов на вопрос «Как часто Вы сталкиваетесь с конфликтами между учредителями/партнерами?», %

Это говорит о том, что большинство предпринимателей либо изначально хорошо выстроили партнёрские отношения, либо стараются поддерживать профессиональные рамки взаимодействия. Появляющиеся конфликты могут быть связаны с несогласованными стратегиями или спорами по поводу распределения ролей и обязанностей.

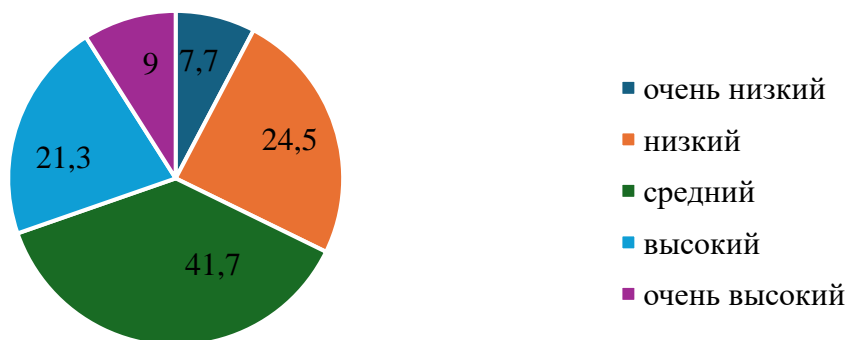


Рисунок 2. Распределение мнений респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете уровень конфликтов с вашим персоналом?», %

Говоря об уровне конфликтности с персоналом, справедливо заметить, что примерно 42% предпринимателей оценивают уровень конфликтов с персоналом как средний, а 30% считают его высоким или очень высоким. Это указывает на то, что, несмотря на хорошие рабочие отношения, между руководством и сотрудниками возникают трения. Причинами могут быть сложности с распределением ролей, ожиданиями, недостаточной мотивацией, а также проблемами в процессе коммуникации (рис. 2).



Рисунок 3. Распределение мнений респондентов на вопрос «Основные причины конфликтов с персоналом (один\несколько)?», %

Анализируя основные причины конфликтов с персоналом, можно выделить недостаток коммуникации, а также невыполнение обязанностей (рис. 3). Это говорит о том, что в компаниях недостаточно налажены механизмы обратной связи и контроля выполнения задач. Неудовлетворенность сотрудников из-за неясных задач или нехватки общения с руководством является одной из ведущих причин возникновения напряженности.

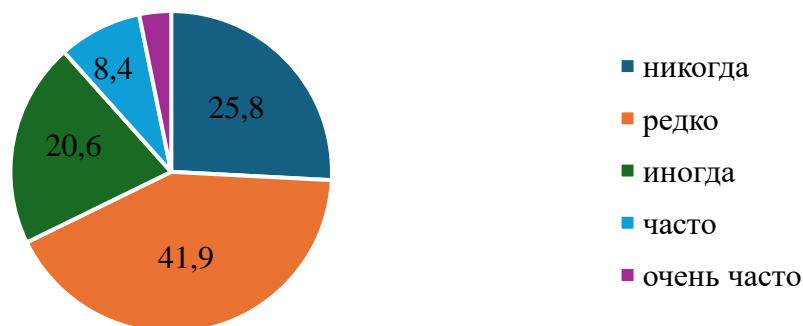


Рисунок 4. Распределение мнений респондентов на вопрос «Как часто у Вас возникают конфликты с клиентами?», %

Около 68% предпринимателей отметили, что конфликты с клиентами случаются редко или никогда. Это может означать, что большинство предпринимателей выстроили успешные стратегии работы с клиентами (рис. 4). Для других источником недовольства может стать недостаточная ясность в условиях предоставления услуг, ожидания по срокам или качеству выполнения заказов, что требует дополнительных усилий в управлении ожиданиями клиентов.

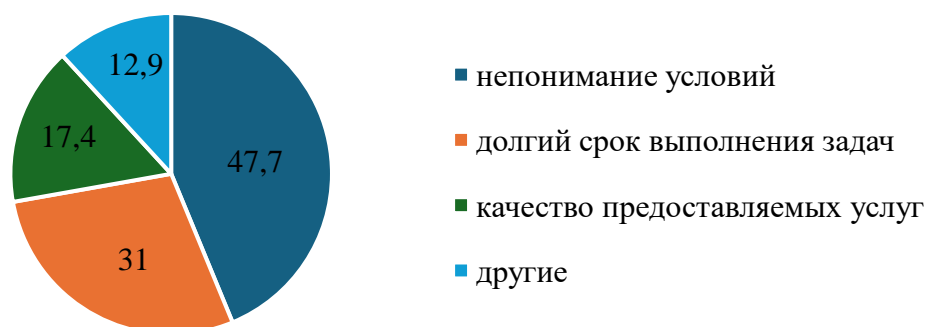


Рисунок 5. Распределение мнений респондентов на вопрос «Наиболее частые причины конфликтов с клиентами?», %

На основе данных, представленных на рис. 5 можно сделать вывод, что непонимание условий и долгий срок выполнения заказов стали основными причинами недовольства клиентов. Это подчеркивает важность прозрачного и подробного информирования клиентов о предоставляемых услугах и сроках выполнения. Разъяснение условий может сократить конфликты и повысить лояльность клиентов.

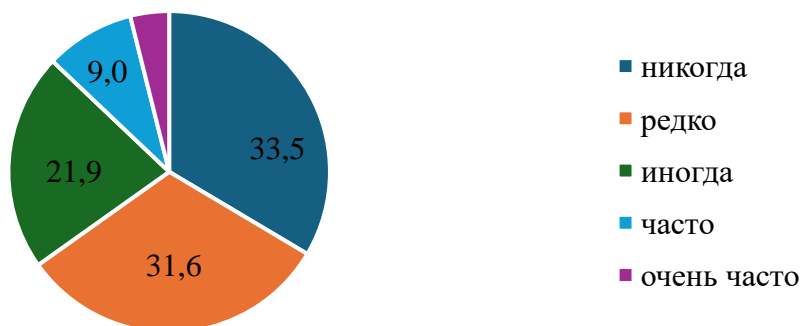


Рисунок 6. Распределение мнений респондентов на вопрос «Как часто Вы сталкиваетесь с конфликтами с поставщиками?», %

Большинство предпринимателей указали, что конфликты с поставщиками случаются редко или никогда (65%) (рис. 6). Однако такие конфликты возникают чаще, чем с клиентами, из-за проблем с качеством и сроками поставок. Это может быть связано с отсутствием жестких договоренностей или недостаточной тщательностью при выборе поставщиков.



Рисунок 7. Распределение мнений респондентов на вопрос «Основные причины конфликтов с поставщиками?», %

Основными причинами конфликтов с поставщиками названы несоответствие качества и нарушение сроков поставок. Это говорит о недостаточной согласованности и отсутствии контроля качества со стороны поставщиков (рис. 7). Вероятно, предпринимателям стоит пересмотреть условия соглашений с поставщиками или внедрить систему контроля качества на входе, чтобы минимизировать последствия таких конфликтов.

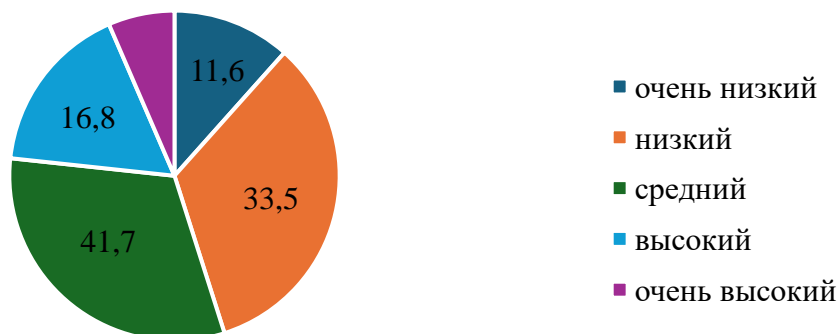


Рисунок 8. Распределение мнений респондентов на вопрос «Как вы оцениваете уровень внутриорганизационных конфликтов в вашей команде?», %

Большинство предпринимателей оценивают уровень внутриорганизационных конфликтов как низкий или средний (75%) (рис. 8). Лишь 6% отмечают его как очень высокий. Это говорит о том, что для подавляющего большинства предпринимателей удастся удерживать гармоничные отношения внутри коллектива, хотя единичные случаи высокого уровня конфликтов также встречаются.

Заключение

Из данных опроса можно сделать вывод, что основные источники конфликтов у предпринимателей связаны с коммуникацией - как внутри коллектива, так и с клиентами и поставщиками. В целом, большинство из опрошенных предпринимателей удачно справляются с конфликтными ситуациями, но дополнительные усилия в области управления и коммуникации могут существенно повысить эффективность и удовлетворенность всех участников процесса.

Список литературы

1. Александрова М.В., Андреева Л.Н., Великая Ю.В., Зарипова Н.Д. и др. Предпринимательская деятельность в России и за рубежом. Новосибирск, 2014.
2. Гагина Е.В., Гарабажий В.А., Гартованная О.В., Данильченко М.А., Жигайлов В.Ф. и др. Проблемы экономики и управления предприятиями, отраслями, комплексами. Том 26. Новосибирск, 2014.
3. Филиппова И.А. Возможности применения зарубежного опыта государственного регулирования и поддержки малого и среднего предпринимательства в России. Текст: непосредственный / В сб.: Вузовская наука: проблемы подготовки специалистов: материалы

Международной научно-практической конференции. / Отв. ред. М.Л. Белоношко. Тюмень, 2022. С. 201-204.

4. Tolmacheva S.V., Skok N.I., Fomichev I.Yu. Intercultural communication and values-based orientations of youth: social mobility and problems of self-realisation // International Journal of Criminology and Sociology. 2020. Т. 9. С. 1499-1506.

CONFLICTS IN SMALL BUSINESS

Koltunova Julia Ivanovna

PhD in Sociology, Associate Professor of the
Department of Marketing and Municipal Management,
Industrial University of Tyumen
Tyumen, Russian Federation

Berdzenishvili Polina Zurabovna

Student,
Industrial University of Tyumen
Tyumen, Russian Federation

Abstract. The causes and types of conflicts in the field of small business, as well as their potential impact on business development, are considered. The analysis of the most common conflicts that arise between partners, employees, customers and suppliers, as well as within teams, is given. Special attention is paid to possible positive aspects of conflicts, such as improving decision-making, strengthening team cohesion, identifying growth areas and stimulating innovation. The connection of positive aspects of conflicts with types of conflicts in small business is considered. A study was conducted, during which the causes and frequency of conflicts in small businesses were identified. It has been revealed that the main sources of conflict among entrepreneurs are related to communication - both within the team and with customers and suppliers; entrepreneurs have experience in conflict management, but feel the need to improve the effectiveness of organizational communications.

Key words: small business, conflicts, causes of conflicts, external and internal environment of small business.

References

1. Alexandrova M.V., Andreeva L.N., Velikaya Yu.V., Zaripova N.D. and others. Entrepreneurial activity in Russia and abroad. Novosibirsk, 2014.
2. Gagina E.V., Garabazhiy V.A., Gartovannaya O.V., Danilchenko M.A., Zhigailov V.F. and others. Problems of economics and management of enterprises, industries, and complexes. Volume 26. Novosibirsk, 2014.
3. Filippova I.A. The possibilities of applying foreign experience in state regulation and support of small and medium-sized businesses in Russia. Text: direct / In: University Science: problems of specialist training: proceedings of the International Scientific and Practical Conference. / Ed. by M.L. Belonozhko. Tyumen, 2022. P. 201-204.
4. Tolmacheva S.V., Skok N.I., Fomichev I.Yu. Intercultural communication and values-based orientations of youth: social mobility and problems of self-realisation // International Journal of Criminology and Sociology. 2020. Т. 9. С. 1499-1506.