

Въведение

В съвременното информационно общество взаимовръзките и зависимостите между градивните му елементи стават все по-сложни и разнообразни. Този процес води до все по-осезаема и дълбока диференциация в потребностите и интересите, мотивите и ценностите на различните индивиди и социални групи. Различията между хората са основата за възникването на различни конфликтни ситуации. Конфликтът, разбран в най-широк смисъл, е несъмнено универсално явление в социалната система и като такова може и следва да бъде изучаван от универсална наука, каквато е съвременната конфликтология в различните ѝ форми.

Съществува обективна практическа необходимост да бъдат приложени нови и разнообразни подходи и методи при изследване на управлението на социално-икономическите системи, особено що се отнася до преодоляването и разрешаването на конфликти от всякакъв аспект, имащи пряко отношение към функционирането и развитието на социалните системи.

Това, че конфликтите заемат съществено място в ежедневието ни и пряко въздействат върху функционирането и развитието на всяка социално-икономическа система, днес е всепризнато. Като важни детерминанти на човешката активност те отдавна са попаднали във фокуса на внимание на учените – психолози, управленци, икономисти, педагози, конфликтолози и т.н. Постепенно се създават традиции в изучаването на това сложно и интересно социално явление – конфликта, които имат богат арсенал от методи за разпознаване, описание и изследване.

За страни като България, в които кардиналните изменения в социално-икономическата сфера по същество все още не са приключили, познаването на различни инструменти за изучаване и разрешаване на социално-икономическите конфликти се оказва с особено значение. Продължаващата борба за изграждане на пазарни условия и механизми в страната обуславя наличието на още по-богата палитра от конфликти и като следствие изтиква на преден план острата потребност от изучаването им, най-вече в посока разработване на адекватни методи и средства за тяхното предвиждане и разрешаване.

Управлението на конфликтите заема централно място в работата на съвременния мениджър икономист, а участието в разрешаването им става неразделна част от дейността на специалистите – икономисти и неикономисти. Дори мениджмънтът като наука, но най-вече като практическа реализация, сам по себе си е поле на човешката дейност, генериращо конфликти. Следователно конфликтологичната компетентност на мениджъра и на специалистите, с които той работи, е от ключово значение за ефективността и за реализирането на всяка дейност

в бизнес организацията. Този тип компетентност се превръща в неразделен, дори водещ елемент, част от общата компетентност на всяка личност, наред с необходимостта от притежаването на определени нива на компетентност в икономическата, юридическата, психологическата и др. области.

Учебното помагало е предназначено да подпомогне бъдещите икономисти и мениджъри да разберат, че конфликтите се превръщат в норма на живота, неразделна и незаобиколима част от него. Поради тази причина съвременният мениджър икономист и специалист, следва да притежава минимален, работещ арсенал от инструменти за изучаването (проучването) на заобикалящите го конфликти по повод реализацията на своята дейност. Използването на подобен арсенал от инструменти би могъл съществено да подобри резултатите от дейността на всяка заинтересована страна, на всеки мениджър или служител. И то не само по отношение на конкретната длъжност, която изпълняват. А преди всичко по отношение на реализацията им като личности (част от човешкия капитал на съответната организация, в която работят), притежаващи специфично конкурентно преимущество, добавящо съществена стойност както за тях, така и за организацията им.

Изучвайки задълбочено съществуващото познание – обобщено и представено в учебното помагало, бъдещият специалист – мениджър или икономист, ще придобие знания за конфликтологията като наука, за съществуващите научни и практически подходи за разрешаване на проблеми, възникващи по повод различни конфликтни и кризисни ситуации в организациите. Осезаемо ще повиши конфликтологичната си култура, която ще способства за успешната реализация в неговата професионална дейност. Ще развие своя специфична управленска култура наред с уменията самостоятелно да проучва, оценява, анализира и разрешава конфликти. И не на последно място, в личен план ще позволи на всеки самостоятелно да намери своя успешен път за постигане на целите и възжеланията си наред с придобиването на умения за преодоляване на сложни житейски ситуации.

Важно от практическа гледна точка е да се разработи рационален подход за предметяване на конфликтологията в приложни изследвания, да продължи развитието на познанието в тази област на науката, както и създаването и апробирането на технологии за решаването на конфликти в различните сфери на обществения живот. Представеното учебно помагало е само пореден скромнен опит на автора да направи полезни крачки в тази посока.

Помагалото е предназначено за студенти в бакалавърска и магистърска степен на обучение и за докторанти от икономическите ВУЗ, където се преподават конфликтологични учебни дисциплини. Помагалото би било от полза и на учениците от специализираните икономически училища. То може да се ползва и от специалисти и експерти, занимаващи се с управлението на конфликти, както и от всеки, който има интерес към по-задълбочено навлизане в науката за социалните конфликти.

Част от темите в помагалото са по-детайлно разработени в монографичния труд на автора „Управление на конфликти в организациите“ (ИК – УНСС, 2021). Докато там акцентът е върху теоретичните и методологичните аспекти на изследователския проблем за конфликтите в организациите, тук фокусът е върху методическите и практическите измерения на проблема. Във въведението на всяка тема е отбелязано доколко тя се основава или е косвено свързана с монографичното изследване.