

На правах рукописи

Деккушева



004604469

ДЕККУШЕВА АСИЯТ ДЖАРАШТЫЕВНА

КОНФЛИКТ В ОРГАНИЗАЦИИ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Специальность 22.00.08 – Социология управления

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

11 7 ИЮН 2010

Пятигорск - 2010

Работа выполнена на кафедре социально-гуманитарных наук Пятигорского государственного технологического университета

Научный руководитель	доктор социологических наук, профессор Напсо Марианна Давлетовна
Официальные оппоненты	доктор социологических наук, профессор Коргова Марина Анатольевна кандидат социологических наук, доцент Соловьев Евгений Сергеевич
Ведущая организация	Ставропольский институт управления

Защита диссертации состоится 28 мая 2010 года в 10-00 часов на заседании диссертационного совета ДМ 212. 194. 01 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора (кандидата) наук при Пятигорском государственном технологическом университете по адресу: 357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, пр. 40 лет Октября, 56.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке ПГТУ по адресу: г. Пятигорск, пр. 40 лет Октября, 56.

Автореферат разослан 26 апреля 2010 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета
доктор исторических наук, доцент



Г.Н. Рыкун

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Процессы модернизации российского общества актуализировали проблему управления социальными конфликтами, и это поставило исследователей перед необходимостью всестороннего анализа социального конфликта как на макро-, так и на микроуровне, в том числе и в организации. Современные социальные трансформации – политические, экономические, социокультурные, - усложнение социальных структур и отношений, появление новых видов предпринимательской деятельности и многое другое изменили облик прежних организаций и вызвали к жизни новые. Изменились характер и вектор внутриорганизационных взаимодействий, и в таких условиях конфликт стал одной из важнейших характеристик организации, что не могло не найти отражения в научном познании. Это, несомненно, делает избранную тему чрезвычайно актуальной.

Современное видение конфликта основывается на признании его многомерности и полифункциональности. Сложность феномена конфликта в том, что его последствия могут носить как деструктивный, так и конструктивный характер, поэтому для социологии управления очень важно, с одной стороны, выработать механизмы, позволяющие снизить негативное содержание конфликта, а с другой, - использовать способствующий социальным трансформациям его позитивный потенциал. Это особенно важно для организации, когда конфликт может быть использован для снятия напряженности, ослабления нестабильности, для утверждения новых организационно-структурных форм, внедрения инноваций, установления новых типов взаимодействий, развития организационной культуры. И тогда конфликт превращается в тот инструмент, с помощью которого становятся возможными решение возникающих проблем и определение перспектив развития. Наличие у конфликта такой особенности – избавлять систему от присущей ей деструктивности, неопределенности, рассогласованности, диагностировать сложившуюся ситуацию – позволяет говорить о конфликте не только в его позитивном значении, но и о его положительных последствиях. Таким образом, конфликт перестает носить исключительно негативный характер. И это особенно важно в случае с организацией. В процессе конфликта происходит объективация предметно-деятельностной основы межличностных и межгрупповых взаимодействий, что служит

предпосылкой оптимизации внутриорганизационной структуры и внутриорганизационных отношений.

Для современных организаций характерно большое многообразие конфликтов, порождаемых разными причинами, в них оказываются вовлеченными как отдельные индивиды, так и группы, движимые различными интересами и потребностями, что формирует обширное конфликтное пространство. Более того, конфликты имеют разный вектор развития: одни имеют скрытый, другие - явный характер, одни конфликты сменяются другими. И это естественным образом актуализирует проблему изучения конфликтов и причин их возникновения, урегулирования и управления.

Степень научной разработанности проблемы. Проблема конфликта в современных условиях является достаточно востребованной, в том числе и социологией управления.

Основные концепты конфликтологических теорий были заложены западными исследователями, среди которых особое место принадлежит Г. Зиммелю, Р. Дарендорфу, Л. Козеру, К. Марксу, Т. Парсонсу, Э. Мэйю, К. Боулдингу, М. Дойчу, Р. Гарнеру, Т. Маршаллу, Р. Миллсу, Э. Хобсбауму. Им принадлежит разработка наиболее известных концепций конфликта - позитивно-функциональной, системно-структурной, диалектической, источнико-конфликтной, именно они предложили различные трактовки понятия «социальный конфликт», показали действие конфликта на различных уровнях социальной организации, дали различные типологии конфликтов, изучили и обосновали их функции, исследовали социальные последствия конфликтов.

Идеи основоположников социологии конфликта послужили основой для современных концепций социального конфликта. Наиболее известные из них: социотропная теория У. Мак-Дугалла, теория групповой динамики Л. Линсея, интеракционистская теория Д. Мида, фрустрационно-агрессивная теория Д. Долларда и Н. Миллера.

Широкое отражение проблема конфликта нашла и в социологии управления, где разработан и накоплен богатый концептуальный и методологический инструментарий, позволяющий рассматривать конфликт с точки зрения отношений в области управления. В рамках социологии управления конфликт в организации рассматривался такими исследователями, как А. Файоль, М. Фоллет, Э. Мэйю, А. Маслоу, Дж. Бертон, Д. Мак-Грегор, Р. Лайкерт, Н. Смелзер, Я. Морено, Р. Парк, Дж. Хоманс и др.

Для раскрытия природы конфликта значительный интерес

представляют исследования, касающиеся природы организаций, их структуры, организационного поведения, организационной культуры, динамики внутриорганизационных отношений. И здесь следует отметить работы таких зарубежных ученых, как П.М. Блау, Дж. Гибсон, Д.Х. Доннелли-мл., П. Друкер, О. Крегер, Дж. М. Тьюсон, Дж. В. Ньюстром, К. Девис, Г. Саймон, В. Томпсон и др., а также российских – С.А. Баркова, О.С. Виханского, А.Н. Зинковского, И.А. Кравченко, Ю.Д. Красовского, А.И. Наумова, А.И. Пригожина, В.А. Спивака, А.В. Тихонова, С.С. Фролова и др.

Несомненный вклад в разработку проблемы конфликта внесли отечественные ученые: А.Я. Анцупов, М.С. Вершинин, Н.В. Вешняков, И.Я. Герасименко, Н.В. Гришина, О.Н. Громова, А.В. Дмитриев, А.И. Желтухин, Ю.Г. Запрудский, А.Г. Здравомыслов, В.И. Кудрявцев, В.П. Милецкий, Б.И. Хасан, А.И. Шипилов, Р.М. Юсупов, В.А. Ядов и др. Они продолжили разработку понятийного аппарата, содержательной стороны конфликта, его функций и следствий, предложили различные классификации конфликтов и механизмы конфликторазрешения.

Проблемой управления конфликтами в разное время занимались Т.П. Галкина, Н.С. Данакин, В.В. Козлов, А.А. Козлова, Б.Г. Литвак, А.В. Сергейчук, Н.А. Скок, В.И. Сперанский, А.А. Урбанович, К.В. Харченко, А. В. Чумиков, Г.П. Щедровицкий, С.В. Шекшня и др.

Несмотря на широкую разработанность в целом проблемы конфликта, и самой организации, остается достаточно много вопросов, требующих нового осмысления в свете происходящих в обществе изменений. И это в первую очередь касается конфликта в организации, что требует комплексного и взаимосвязанного анализа всех сторон и аспектов в деятельности организации.

Объектом исследования являются организационные отношения.

Предмет диссертационного исследования – конфликты в организации, их особенности, факторы, воздействующие на формирование конфликтов, и механизмы их разрешения.

Цель данной диссертации – всестороннее исследование природы, содержания, причин, типологии и специфики конфликтов в организации.

Для достижения этой цели автором поставлен ряд исследовательских **задач**:

- изучить природу конфликта как такового;
- рассмотреть конфликт с позиций социологии управления;
- проанализировать действие факторов, влияющих на формирование конфликта в организации;

- представить типологию конфликтов в организации и показать их специфику;
- исследовать особенности межличностных и межгрупповых конфликтов в организации;
- выявить причины и последствия межличностных и межгрупповых конфликтов в организации;
- определить управленческие механизмы разрешения конфликтов.

Гипотеза. Конфликт в организации представляет собой сложное явление. Будучи в своей сущности одним из способов взаимодействия индивидов и групп, конфликт формирует социальное пространство для социального притяжения и отталкивания, способствует акцентуации существующих проблем, совершенствованию внутриорганизационных отношений и механизмов управления.

Теоретическую и методологическую основу диссертационного исследования составили работы социологов и теоретиков в области социологии управления, социологии организации, социологии группового поведения, классические методы социологического анализа эмпирического материала, базирующиеся на использовании общеметодологических принципов объективности, системности, детерминизма, конкретности и всесторонности.

Среди методологических установок, явившихся основой изучения эмпирического материала, можно выделить институциональный анализ и методы феноменологической социологии. Междисциплинарный характер теоретической основы не оказал влияние на методы сбора информации, когда социологический опрос включал в себя опрос экспертов и респондентов, операционализацию понятий, формулирование гипотезы, анализ количественных данных, проверку гипотезы и качественные обобщения.

Эмпирическая основа диссертации. Эмпирическую базу исследования составил как первичный, так и вторичный социологический материал. Первичный социологический материал был собран в ходе социологических опросов, которые проводились аспирантами кафедры социально-гуманитарных наук Пятигорского государственного технологического университета под руководством академика РАН профессора В.А. Казначеева в рамках программ социологических исследований «Управленческая и организационная культура в трансформирующейся России» и «Социокультурное проектирование в структуре социального управления».

Вторичный социологический материал составили опубликованные

результаты опросов, проведенные В.В. Гаврилюком, Т.П. Галкиной, О.Н. Громовой, Т.М. Заславской, А.Д. Лазукиным, П.М. Козыревой, Н.Ю. Кремневой, Н.А. Трикозом, а также социологические исследования, проведенные в разное время разными научными коллективами.

Наряду с материалами анкетного опроса в диссертации использовались методы включенного наблюдения, статистического анализа, неформализованные интервью.

Научная новизна исследования. Научная новизна настоящей диссертации, определяемая ее целью и задачами, состоит в следующем:

- внутриорганизационные отношения показаны через призму конфликтности;
- конфликт представлен и как таковой, и с точки зрения социологии управления;
- на обширном первичном и вторичном эмпирическом материале показаны природа конфликта в организации, его объективные и субъективные основания;
- определено значение внутренних и внешних факторов возникновения и развития конфликтов в организации;
- исследованы различные типы конфликтов в организации, причины их возникновения и последствия для функционирования организации;
- выявлены особенности межличностных и межгрупповых конфликтов в организации;
- предложены способы разрешения конфликтной ситуации в организации.

Исходя из этого, на защиту выносятся следующие положения:

1. Конфликт – неотъемлемое свойство любой социальной системы, проявляющееся как на макро-, так и на микроуровне, а также необходимый инструмент разрешения возникающих противоречий. Конфликту подвержены весь социум и составляющие его структуры, в том числе и организации, где конфликт выступает в качестве одной из специфических форм социализации. Конфликт может быть направлен на преодоление отживших форм внутриорганизационного взаимодействия и их замену новыми, соответствующими складывающимся условиям, в чем проявляется так называемая эволюционная функция конфликта в организации.

2. Изучение организации как коллектива, имеющего определенные задачи, структуру, апробированные механизмы взаимодействия, весьма плодотворно, особенно с точки зрения управления внутриорганизационными конфликтами. Для эффективного

функционирования организации необходимо обеспечить координацию действий индивидов и групп в соответствии с организационными задачами. Совпадение целей индивидов, групп и целей организации сужает пространство конфликтности. Несовпадение целей, их противостояние расширяет конфликтное пространство, а это значительно осложняет выработку стратегий по снятию внутриорганизационной напряженности.

3. Конфликт определяется системным действием множества факторов различного содержания и степени интенсивности, что делает его полидетерминированным явлением. На его возникновение, развертывание, разрешение влияет совокупность объективных и субъективных факторов. Конфликт в организации может быть обусловлен как внутренними (объективными, организационно-управленческими, социально психологическими, личностными) причинами, так и внешними (экономическими, политическими, социокультурными), которые находятся во взаимной связи и обусловленности. Именно они и определяют выбор технологий управления конфликтами и поведением их участников, что обеспечивает их контролируемость и определенную предсказуемость результатов разрешения конфликта.

4. Межличностный конфликт есть противоборство двух или более взаимодействующих субъектов, воспринимающих друг друга как оппонентов в силу разности преследуемых целей, столкновения интересов в процессе удовлетворения тех или иных потребностей, из-за разности мотивационных установок, что ведет к формированию негативного образа противоположной стороны, вплоть до его отрицания. Межгрупповой конфликт представляет собой противостояние или столкновение двух или более групп в организации. Такое противостояние может носить профессионально-производственную, социальную или эмоциональную основу. Конкретные причины межличностных и межгрупповых конфликтов достаточно разнообразны: ограниченность ресурсов, сложный характер взаимодействий, различия в целях и ценностях, в жизненном опыте; неудовлетворительные коммуникации; личностные особенности индивидов.

5. Межличностные и межгрупповые конфликты тесно взаимосвязаны. Конфликт между индивидами, принадлежащими к разным группам, может привести к межгрупповому конфликту, равно как и межгрупповой – к конфликту между индивидами. Межгрупповой конфликт затрагивает большую группу интересов, поэтому его

последствия сказываются как на группе в целом, так и на всех ее участниках, даже если они не принимают непосредственного и активного участия в конфликте.

6. Управление конфликтом – это целенаправленная деятельность субъектов по организации поведения участников конфликта – сотрудников организации – и по синхронизации усилий сторон конфликта. Последовательное решение управленческих задач обеспечивает легитимацию конфликта и институционализацию его разрешения. Эффективное управление конфликтом предполагает определенную последовательность действий управленческого аппарата и комплексное применение самых разнообразных методов управления.

Теоретическая и практическая значимость работы. Основные положения и выводы диссертации, основанные на результатах первичного и вторичного социологического материала, позволяют говорить о ее научно-теоретической и практической значимости. Исследование представляет определенный научный интерес для специалистов, работающих в области социологии управления, социологии организации, социологии малых групп, конфликтологии. Диагностика и прогнозирование конфликтных ситуаций, учет конфликтогенных факторов позволяют повысить эффективность функционирования организации и всей системы организационного управления, что имеет непосредственное отношение ко всем звеньям управленческого аппарата.

Апробация диссертации. Главные положения диссертации использовались в материалах внутривузовских и межвузовских научных и научно-методических конференций, а также на методологических семинарах в Пятигорском государственном технологическом университете. Основные положения работы изложены в пяти публикациях, общим объемом 2,9 п.л.

Объем и структура работы. Диссертация состоит из введения, двух глав, содержащих пять параграфов, заключения, примечаний, библиографического списка и приложения.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы; определяются объект, предмет, цель и задачи исследования; характеризуются его теоретико-методологические основы; рассматривается степень научной разработанности проблемы; раскрываются элементы научной новизны

диссертационного исследования, его теоретическое и практическое значение; подтверждаются достоверность и обоснованность полученных и проанализированных данных; излагаются основные положения, выносимые на защиту; приводятся сведения об апробации полученных результатов.

Первая глава – «Теоретико-методологические основы исследования конфликта», – состоящая из двух параграфов, содержит анализ используемых в социологии и в социологии управления общесоциологических и методологических подходов к феномену конфликта.

В первом параграфе – «Современные подходы в изучении конфликта» – рассматриваются различные концепции, раскрывающие природу конфликта как такового. На основе обобщения совокупности различных точек зрения представлено авторское видение проблемы.

Наиболее весомый вклад в разработку проблемы конфликта, как на макро-, так и на микроуровне, внесли такие известные социологи, чьи труды стали классическими, как М. Вебер, Г. Зиммель, Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Маркс, Т. Парсонс, Э. Мэйо, К. Боулдинг. Их имена связаны с возникновением определенных концепций конфликта - классовой – К. Маркса, функциональной – Г. Зиммеля, позитивно-функциональной – Л. Козера, структурно-функциональной – Т. Парсонса, конфликтной – Р. Дарендорфа, «человеческих отношений» – Э. Мэйо, «общей теории конфликта» – К. Боулдинга. основополагающие идеи социологии конфликта, заложенные в XIX веке, получили дальнейшее развитие в XX веке в ряде концепций - социотропной (У. Мак-Дугалл); групповой динамики (Л. Линсей); социометрической (Я. Морено); интеракционистской (Д. Мид). В наши дни получили признание «источничко-конфликтные и обусловлено-конфликтные» теории Р. Гарнера и Т. Маршала, социального конфликта Р. Миллса, «поведенческой модели фрустрации-агрессии» Ч. Тили, «разрешения конфликтов на основе человеческих потребностей» Дж. Бартона и др.

Автор подробно изложил воззрения Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, К. Маркса, Т. Парсонса, К. Боулдинга, показал их сходство и отличия, представил видение ими природы и функций социального конфликта и его составляющих (экономической, классовой, психологической). В общем виде для этих классиков научной мысли характерно понимание конфликта и как естественного явления, присущего всякой социальной структуре, и как неперемennого атрибута ее эволюционного развития, и как формы социального

взаимодействия, и как специфической формы социализации, и как необходимого инструмента развития социального, приводящего и не приводящего к деструкции сложившихся взаимодействий, и как процесса социального общения, и как способа достижения цели, и как механизма разрешения противоречий, снятия недовольства и напряженности.

Глубокое отражение проблема социального конфликта получила и в российской социологии. Отличительной особенностью отечественных исследований является изучение проблемы конфликта в непосредственной связи с понятиями: «интерес», «противоречие», «социальная напряженность». Это позволило не только дать определение конфликта, но и показать его сложную природу, а также непростую взаимосвязь между названными категориями. Кроме того, конфликт рассматривается в контексте социальной деятельности, ее детерминант, противоречивой природы, направленности и результативности. Достаточно серьезное внимание уделено и изучению концептуально-теоретических основ проблемы социальных конфликтов и их проявлений в различных социальных средах. Большое значение придается определению функций социальных конфликтов в транзитных обществах; раскрытию характера взаимодействий конфликтующих сторон; выявлению особенностей конфликтного сознания; изучению поведения индивидов и групп в конфликтных ситуациях и влияния личностных качеств индивидов на их поведение в условиях конфликта. Немало научных работ, посвященных социально-психологическим, конкретно-социологическим, регулятивно-управленческим и иным аспектам прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами.

Современной социологией конфликт исследован как в узком, так и в широком его значении. В случае узкопредметного рассмотрения социального конфликта предполагается максимально полное изучение проявлений конфликта в конкретных сферах социальной жизни теми или иными отраслями науки. Что касается широкопредметного взгляда на конфликт, то он позволяет представить его системно, в единстве всех факторов и связей, сущностно, объемно, выделить то общее, что характерно для конфликта как такового. Очевидно, что оба подхода не существуют изолированно и органично дополняют друг друга, что облегчает процессы управления как конфликтами в целом, так и конфликтом в отдельности.

Во втором параграфе – «Проблема конфликта в социологии управления» – конфликт рассматривается с позиции социологии

управления.

Автор, охарактеризовав воззрения А. Файоля, М. Фоллет, Э. Мэйо, А. Маслоу, Дж. Бертона, Д. Мак-Грегора, Р. Лайкерта, Я. Морено, отмечает, что, благодаря их исследованиям, социологией управления был сделан серьезный шаг в признании за конфликтом не только позитивного значения, но и положительных последствий, а также возможности диагностировать ситуацию в организации. Особое внимание было уделено анализу конфликтов в малых структурах, механизму межгрупповой динамики. И здесь особую значимость имеют анализ психологических аспектов управления, соотношения в нем рационалистического и гуманистического подходов, роли формальных и неформальных структур и отношений во внутриорганизационных взаимодействиях, исследование детерминированности конфликта потребностями и степенью их удовлетворения, мотивационных аспектов в деятельности и поведении индивидов, качества и стиля руководства для снижения конфликта в организации. Кроме того, предложены типологии конфликтов, способы их профилактики и смягчения, оптимизации социально-психологического климата в малых группах.

Таким образом, в своих научных изысканиях в вопросах конфликта западные ученые использовали философские, психологические, социологические подходы, что и позволило представить конфликт в обобщенном виде, а управление – как систему, воздействующую одновременно на организацию, группу, индивида. Управление, являясь одним из важнейших условий существования организации, представляет собой систему рационального достижения общезначимых целей, поэтому в рамках организации необходима координация действий индивидов и групп в соответствии с поставленными задачами. В условиях, когда цели индивидов, групп и цели организации совпадают, пространство для возникновения конфликтных ситуаций минимизировано. В иной ситуации – когда эти цели не совпадают – конфликтное пространство расширяется, а это с необходимостью требует принятия соответствующих управленческих решений, разработки стратегии для снятия внутриорганизационной напряженности.

Остановившись вкратце на достижениях отечественной классической социологии управления, автор более подробно говорит о современных воззрениях на проблему. И в этой связи его особо интересуют теория социальной организации А.И. Пригожина и теория управления В.В. Щербины. Если А.И. Пригожин убежден, что характер

внутриорганизационных отношений, а значит и конфликт, находятся в прямой зависимости от типов организации, то для В.В. Щербины особую важность представляет управление организацией как коллективом, поэтому она рассматривается как единство специфического объекта и коллективного социального субъекта. А.И. Пригожин дает типологию организаций, раскрывает характер причинно-следственных связей внутри организации, показывает внутриорганизационные патологии и конфликты, предлагает способы их диагностирования и управления ими. Исследователем определен так называемый «синергичный эффект», который является результатом тщательно разработанного механизма управления организацией. В центре исследований В.В. Щербины - изучение процессов существования и выживания организации, условий ее построения, механизмов функционирования, внутриорганизационных и внешних факторов, влияющих на формирование конфликтов.

Изучение организации как коллектива, имеющего определенные цели, задачи, структуру, соответствующие ее назначению механизмы взаимодействия и управления, весьма плодотворно в контексте проблем, связанных с внутриорганизационными конфликтами. Немалую роль в этом играют и субъект-объектные и субъект-субъектные отношения, без анализа которых понять до конца природу конфликта не представляется возможным. Не случайно именно на это обстоятельство указывают практически все исследователи, работающие в области социологии управления.

Во второй главе – «Конфликт в организации: причины, специфика и типология» – изучаются особенности конфликтов в организации, вскрываются конфликтогенные факторы и их воздействие на характер внутриорганизационных отношений и на функционирование организации в целом. В данной главе используется первичный и вторичный социологический материал, подводятся итоги сбора и обработки материала, призванного обосновать авторскую концепцию исследования.

В первом параграфе – «Конфликтогенные факторы и их характеристика» – раскрываются внутренние и внешние причины конфликтов в организации.

Существует большое количество объективных факторов, ведущих к возникновению конфликта. Ими могут быть и власть, и ресурсы, и статусные позиции, и престиж, и карьера, и многое другое. Проанализировав некоторые из них, автор приходит к выводу о том, что наибольшее воздействие имеют следующие причины объективного

характера: 1) недостаточность, ограниченность финансовых, экономических, технологических, материальных ресурсов; 2) неравномерное распределение ответственности и заданий, чрезмерная загруженность членов коллектива без учета их реальных возможностей, некомпетентность и несоответствие занимаемой должности; 3) чрезмерные специализация и дифференциация структур организации, опасные расхождением ее целей и рассогласованностью; 4) недостаточный уровень коммуникативного взаимодействия внутри организации; 5) отсутствие здорового морально-психологического климата; 6) недостатки в руководстве организацией; 7) неблагоприятные условия труда; 8) недостаточное знание работниками собственных прав и возможностей их защиты; 9) неразработанность внутриорганизационных процедур рассмотрения конфликтных ситуаций.

По результатам проведенного автором опроса, основными причинами конфликтов в организации являются следующие. Большинство респондентов – 44 % опрошенных – главным конфликтогенным фактором назвали неблагоприятные условия труда и отсутствие возможностей в защите своих прав внутри организации. Таким образом, респонденты соединили вместе три фактора - неблагоприятные условия труда, недостаточное знание работниками собственных прав и возможностей их защиты и неразработанность внутриорганизационных процедур рассмотрения конфликтных ситуаций. На недостатки в руководстве организацией и их связь с возможными конфликтными ситуациями указали около 35 %. Для 18% опрошенных причина кроется в неравномерном распределении ответственности, переагруженности одних членов коллектива и недоагруженности других. До 15 % респондентов отметили важность нормального морально-психологического климата в организации. В значительно меньшей мере респонденты озабочены уровнем коммуникативного взаимодействия. Что касается оптимальности структуры организации, то на этот факт практически никто не обратил внимание. Итак, в центре конфликта – власть, ресурсы и их справедливое распределение, а также работа и достойное за нее вознаграждение.

Сгруппировав вышеназванные и иные факторы, порождающие конфликты в организации, автор к основным отнес следующие: объективные, управленческие, социально-психологические и личностные. К числу объективных факторов конфликта в организации относятся столкновение интересов индивидов, групп, возможности

организации в удовлетворении материальных и творческих потребностей сотрудников, стабильность в развитии организации, ее способность выстоять в конкурентной борьбе и противостоять внешним воздействиям. Среди опрошенных респондентов достаточно высок процент тех – 51 %, - кто придает внешним факторам влияния большее значение, чем внутриорганизационным, поскольку, по их мнению, социально-экономическая политика, обеспечение соблюдения законов, защиты прав индивидов и их законных интересов, характер социальных отношений, направленность российских реформ и т.д. делают организацию таковой, каковой она и является.

Организационно-управленческие причины конфликтов можно разделить на структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие. Социально-психологические и личностные причины относятся к числу субъективных, поскольку они основаны на индивидуальных особенностях членов организации, чем и определяют выбор той или иной модели конфликтного поведения, от чего зависит стратегия управления конфликтами. Кроме этого, к числу социально-психологических причин конфликта автор относит психологическую несовместимость, напряженность во внутриорганизационных взаимоотношениях; разность в оценках характера и результатов взаимодействий, вклада каждого из участников; несоответствие ролей ожиданиям и способностям индивидов, неадекватное исполнение своих ролей и оценка ролей других участников взаимодействия. Очевидно, что конфликтную ситуацию предопределяет совокупность объективных и субъективных факторов, хотя респонденты отдают предпочтение объективным факторам.

Во втором параграфе – «Особенности конфликтов в организации» – приведена типология конфликтов, раскрывается их специфика.

Автор отмечает, что существует множество типологий конфликтов в организации, и отмечает, что все они исходят из признания основной конфликта конфронтацию интересов. Уже стало традиционным деление внутренних конфликтов на межличностные, внутригрупповые и межгрупповые. В силу того, что причины конфликта имеют как внутренний, так и внешний характер, можно говорить о внутренних конфликтах и конфликтах организации с внешней средой.

Конфликты с внешней средой автор не склонен сводить исключительно к конфликтам, связанным с воздействием

экономических, социальных, политических и иных, несомненно, важных факторов, а также к конфликтам с конкурентами, контрагентами, т.е. с теми, с кем организация в силу своей экономической деятельности имеет те или иные отношения. К этой группе конфликтов, по мнению диссертанта, следует отнести и те, которые возникают с организациями, представляющими интересы работников организации, между совладельцами и соучредителями организации. По большей части конфликты этого вида обусловлены расширяющейся конкуренцией – за рынки сбыта, за дешевые ресурсы, за экономическое влияние и т.д., а также могут быть вызваны необходимостью защиты прав и законных интересов членов организации. Таким образом, для того чтобы минимизировать конфликты в организации, необходимо иметь достаточно полное представление как о внутренней среде организации: кадры, организация управления, производство, маркетинг, организационная культура – и тенденциях ее развития, так и о внешней среде, характере ее воздействия на организацию. Знания о внутренней и внешней среде организации (о ее слабых и сильных сторонах) важны с точки зрения выявления угроз и рисков, от них исходящих, и определения возможностей их преодоления, что имеет непосредственное отношение к проблеме управления, в том числе и конфликтами.

Говоря о внутриорганизационных конфликтах, автор указывает, что они определяются структурой организации, механизмом ее функционирования и характером распределения властных полномочий, и выделяет четыре их разновидности: вертикальные, горизонтальные, диагональные, линейно-функциональные и ролевые – все они, имея свою специфику, тесно связаны между собой. Горизонтальный конфликт определяется как конфликт целей, в который оказываются вовлеченными равные по статусу работники подразделения организации. Диагональные конфликты строятся по типу «старший-младший». Ролевой конфликт возникает тогда, когда индивид получает задание, не соответствующее его статусу. Но наиболее распространенным является вертикальный конфликт, возникающий между различными уровнями в управлении организацией, прежде всего, между руководителями и подчиненными. Респонденты на вопрос о том, в чем они видят наиболее распространенные ошибки руководителей организации, которые могут привести к конфликтам, назвали: 1) нарушение трудового законодательства – 32 %; 2) несправедливое отношение к подчиненным и результатам их деятельности – 21 %; 3) унижительное отношение к подчиненным, высокомерие, грубость –

13 %; 4) ущемление прав подчиненных – 44 %; 5) злоупотребление положением руководителя – 57 %; 6) болезненное отношение к авторитету подчиненных – 10 %; 7) формирование руководящего состава из числа «своих» – 32 %; 8) недооценка своих работников и предпочтение чужих – 23 % (что имеет непосредственное отношение к вышеназванному фактору); 9) вознаграждение, не соответствующее вкладу, – 18 %.

Одними из самых сложных конфликтов в организации являются конфликты в сфере управления. Их основу составляет многообразие противоречий, которые возникают в процессе планирования, организации, мотивации, контроля. Главными источниками противоречий являются несовпадение норм, ценностей групп и индивидов, административных правил управления; стремление субъектов управления иметь одинаково высокие статусы, предоставляющие свободу действий и возможность самореализации; желание получать высокое вознаграждение не столько за реальное выполнение роли, сколько за принадлежность к определенному статусу; стремление занять доминирующую позицию в управлении; желание обрести власть, в том числе и над людьми, распоряжаться ресурсами организации.

Особую актуальность в настоящее время – в условиях экономического кризиса – приобретают трудовые конфликты в организации, которые выступают как столкновение интересов между представителями различных групп и индивидами по поводу трудовых отношений. Речь идет об организации труда, его содержании, условиях и оплате труда, соблюдении трудового законодательства. В зависимости от того, кто является участником конфликта – индивид или группа, – различают индивидуальные трудовые конфликты и коллективные.

В условиях рыночной экономики повышенный интерес представляют инновационные конфликты. Современные организации, становясь все более экономически самостоятельными, прибегают к различным формам оптимизации, повышения эффективности деятельности и усиления конкурентоспособности. Значительная роль в этом принадлежит инновациям. Процесс обновления, как правило, небезболезненный, полон противоречий и сложных взаимоотношений.

Кроме названных нами типов организационных конфликтов, выделяют конструктивные и деструктивные, симметричные и асимметричные, явные и скрытые. Рассмотренные автором конфликты могут быть охарактеризованы со всех этих точек зрения и как

конструктивные-деструктивные, и как симметричные-асимметричные, и как явные-скрытые.

В третьем параграфе – «Межличностные и межгрупповые конфликты» – дается их всесторонний анализ.

Одним из наиболее распространенных и наиболее часто возникающих в организациях конфликтов является межличностный, который определяют как открытое столкновение взаимодействующих субъектов, происходящее на почве несовпадения интересов, целей, потребностей, ценностей. Давая трактовку межличностного конфликта, автор указывает на тот факт, что в определении должны найти отражение следующие моменты: 1) вовлеченность двух или более лиц; 2) восприятие ими себя как находящихся в оппозиции друг к другу; 3) расхождение в понимании целей (и способов их достижения); 4) различия в мотивационных установках; 5) различные возможности удовлетворения потребностей; 6) и как результат – формирование негативных установок по отношению к оппоненту, распространение конфликта на весь спектр взаимоотношений с ним и изменение отношения к нему в целом.

Межличностный конфликт обнаруживает отсутствие согласия и взаимопонимания в сложившейся системе взаимодействия внутри организации. При совпадении интересов и потребностей межличностное взаимодействие носит устойчивый характер; когда же интересы индивидов приходят в противоречие друг с другом, а предпринимаемые действия причиняют ущерб другой стороне, характер отношений между индивидами становится конфликтным. Кроме характерологических особенностей индивидов, межличностный конфликт предопределяется и иными их особенностями: демографическими (возраст и пол), уровнем интеллекта, эмоциональными особенностями, системой ценностей, установок, отношением к работе. Все они и каждая в отдельности способны оказать влияние на эффективность деятельности работника, выполнение поставленных целей, поведение в конфликтной ситуации.

Причины межличностных конфликтов, убежден диссертант, коренятся в стремлении индивидов удовлетворить так называемые базовые потребности. В современных организациях (несмотря на все их различия) нередко межличностные конфликты, которые возникают по поводу ресурсов и связаны с распределением премий, бонусов, вознаграждений, наград. Если в организации отсутствует четкая и прозрачная система поощрений, то межличностные конфликты неизбежны. С такими ситуациями сталкивались и опрошенные: с

несправедливостью в распределении благ – 25 %; с фаворитизмом – 21 %, в том числе на почве кровно-родственных связей – 14 %; с непродуманной системой поощрения – 9 %; с использованием служебного положения - 26 %; с недемократичностью и непрозрачностью в принятии решений о поощрении – 23 %. На вопрос о том, возникали ли в силу этих причин межличностные конфликты, большинство респондентов ответили утвердительно. Другими причинами межличностных конфликтов являются культурные и ценностные различия, психологические и эмоциональные состояния (фрустрации, стрессы, агрессия), поведенческие реакции, иррациональные установки, которые особенно распространены в условиях социальной кризисности.

Основу межгрупповых конфликтов составляет противопоставление «мы - они», когда члены интргруппы воспринимаются как свои и к своим демонстрируются отношения привязанности, солидарности, помощи, а члены аутгруппы воспринимаются как чужие и по отношению к ним формируются негативные стереотипы и враждебные установки. Конфликт между группами зиждется на несовпадении интересов, на реальности или мнимости угрозы, исходящей от одной из групп, на враждебности, испытываемой той или иной стороной, на противодействии стороне, оказывающей давление. Как и межличностные, межгрупповые конфликты имеют под собой три основные причины – ресурсы, статусы, ценности. Главное - то, что они, в особенности ресурсы и статусы, находятся в процессе постоянного изменения, что и множит конфликты в силу ущемленности интересов как групп в целом, так и индивидов, в них входящих.

Групповое взаимодействие носит сложный характер - группа и формирует индивида, и деформирует его. К факторам, деформирующим поведение индивида в группе, относятся социальная фасилитация, социальная лень, деиндивидуализация, групповая поляризация, огруппление мышления, групповой фаворитизм, групповое давление.¹ Объективно все это способно усиливать конфликтность в организации. Равно как и сам межгрупповой конфликт может привести к сплочению группы, усилению солидарности в ней, росту недоверия и неприятия других, преобладанию коллективных целей над индивидуальными и т.д. Поэтому для организации, для обеспечения ее устойчивости крайне важно располагать информацией о группах, о ситуации в каждой из

¹ См.: Майерс Д. Социальная психология. – СПб., 1996. – С. 355-389.

них, об их особенностях и особенностях группового влияния, уметь корректировать механизм их взаимодействия. Тем более, что в организации существует множество групп - больших и малых, формальных и неформальных, управленческих, производственных, целевых, функциональных, временных, постоянных, референтных, реальных, условных и т.д., - которые создаются по разным причинам и для достижения различных целей.

В заключении подводятся итоги диссертационного исследования, обобщаются наиболее существенные выводы, основными из которых являются:

1. Конфликт есть определенная форма социального взаимодействия. Он носит всеобщий и универсальный характер и возникает в силу объективного неравенства возможностей, разности интересов и целей, а также вследствие ущемления или неадекватного удовлетворения потребностей и неравномерного распределения благ. Конфликт – неотъемлемое свойство любой социальной системы.

2. При исследовании конфликта в организации необходимо исходить из понимания ее как специфического объекта, с одной стороны, и как коллективного социального субъекта, с другой стороны. Это требует изучения структуры организации, условий ее существования и динамики развития, внутриорганизационных и внешних факторов, влияющих на механизмы ее функционирования.

3. Достаточно полное представление о внутренней среде организации, тенденциях ее развития, а также о внешней среде, о макро- и микроокружении, характере их воздействия на организацию позволяет минимизировать негативные проявления и последствия конфликтов в организации.

По теме диссертации опубликованы следующие работы:

1. Деккушева, А.Д. Факторы конфликта и их характеристика [Текст] / А.Д. Деккушева // Научные проблемы гуманитарных исследований: научно-теоретический журнал; Институт региональных проблем российской государственности на Северном Кавказе. – Вып. 3. – Пятигорск, 2010. – С. 217-223 – 0,5 п.л.
2. Деккушева, А.Д. Особенности межгруппового конфликта [Текст] / А.Д. Деккушева // Научные проблемы гуманитарных исследований: научно-теоретический журнал; Институт региональных проблем российской государственности на Северном Кавказе. – Вып. 4. – Пятигорск, 2010. – С. 211-217. – 0,5 п.л.
3. Деккушева, А.Д. Особенности конфликтов в организации [Текст] / А.Д. Деккушева // Вестник Московского государственного открытого университета. Приложение: социальные и гуманитарные науки. Межвузовский сборник. - № 2(39). – М.: МГОУ, 2010. – С. 80-82. – 0,5 п.л.
4. Деккушева, А.Д. Конфликты в сфере управления [Текст] / А.Д. Деккушева // Синергетика образования: научный журнал. Приложение: социология. - № 7. – М., Ростов-на-Дону: Южное отделение РАО, 2010. – С. 11-14. – 0,6 п.л.
5. Деккушева, А.Д. Природа межличностного конфликта [Текст] / А.Д. Деккушева // Научные труды; Московский автомобильно-дорожный институт, филиал в г. Лермонтове. № 27. – М.- Лермонтов, 2010. – С. 19-27. – 0,8 п.л.

ДЕККУШЕВА АСИЯТ ДЖАРАШТЫЕВНА

КОНФЛИКТ В ОРГАНИЗАЦИИ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Специальность 22.00.08 – Социология управления

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Подписано в печать 10.03.2010г., Формат 60 x 84/16. Бумага офсетная.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 2,1 Тираж 100экз. Заказ №179
Отпечатано в типографии
Пятигорского государственного технологического университета
357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, пр.40 лет Октября, 56.
тел. (879-3) 97-39-29, тел/факс (97-39-27)