

*На правах рукописи*



**НАУМОВ Валерий Ильясович**

**МЕХАНИЗМЫ ОЦЕНКИ И РЕГУЛИРОВАНИЯ  
СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ  
НА СОВРЕМЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ  
(на примере Волгограда)**

**Специальность 22.00.03 – экономическая социология и демография**

**АВТОРЕФЕРАТ  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук**

**Волгоград 2006**

Работа выполнена на кафедре социологии и политологии Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Волгоградский государственный университет»

Научный руководитель: доктор философских наук, профессор  
**Василенко Инна Викторовна**

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, доцент  
**Ильина Галина Николаевна**

кандидат социологических наук  
**Михеева Елена Николаевна**

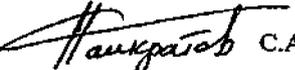
Ведущая организация: **Уфимский государственный авиационный  
технический университет**

Защита состоится « 25 » декабря 2006 года в 14-00 часов на заседании диссертационного совета Д 212. 029. 06 по присуждению ученой степени доктора и кандидата социологических наук при Волгоградском государственном университете по адресу: 400062 г. Волгоград, Университетский проспект, д. 100, ауд. 2-05 В.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Волгоградского государственного университета

Автореферат разослан « 17 » ноября 2006 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета,  
кандидат политических наук, доцент

 С.А. Панкратов

## ГЛОБАЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы. Проблема социальных конфликтов, в общем, и социально-трудовых конфликтов, в частности, является неизменно актуальной, за исключением тех периодов в жизни общества, институтов, организаций, людей, когда наступает устойчивость и относительная сбалансированность в жизни социума. До недавнего времени сформировалось представление об относительном благополучии социальной ситуации на местах, иногда нарушаемые некоторыми «неурядицами», главным образом бытового характера. Напряжения и конфликты в регионах и на предприятиях России до сих пор не привлекали должного внимания ученых и исследовательских центров. Вместе с тем, значительные перемены во всех сферах жизни российского общества, интенсивно происходящие в последние 16 лет, сделали снова актуальной проблему социального конфликта. Дело в том, что степень эффективности и результативности проводимых в России реформ предопределяется человеческим фактором, который, будучи воплощением сущности человека, влияет на состояние и перспективы, как конкретного производства, так и экономики региона или страны. Так, недостаток материальных благ, трансформация системы духовных ценностей, усиление социальной дифференциации, обострение чувства социальной справедливости являются источником возникновения различного рода конфликтов. В настоящее время наблюдается процесс взаимного усиления многочисленных конфликтов на уровне регионов, городов, районов, предприятий, учреждений, организаций и аккумуляции на этой основе совокупного конфликтного потенциала. Тем самым становится все более очевидной необходимость изучения процессов формирования и развития конфликтов, начиная с уровня предприятий.

Сложность понимания проблемы конфликтов заключается: во-первых, в разнообразии подходов ученых в осмыслении проблемы; во-вторых, в изменчивости самих общественных отношений и социальных процессов,

в контексте которых возникают конфликты; в третьих, в особенностях национально-культурной почвы, питающей социальные конфликты; в четвертых, в сложности объяснения процессов зарождения и протекания конфликтов. В то же время, конфликты являются неотъемлемой частью общественной жизни российского общества. Это обуславливает пристальное внимание обществоведов к изучению конфликтов и делает актуальным разъяснение и понимание проблем социальных конфликтов на всех уровнях общественной системы для любого гражданина. Общество, властные и административные структуры, руководители предприятий и отдельные граждане будут достигать более эффективных экономических результатов в своих действиях, если они не будут закрывать глаза на конфликты и конфликтные ситуации, а будут следовать определенным правилам, разработанным моделям, механизмам, направленным на их регулирование.

#### **Степень разработанности проблемы:**

Термин «теория конфликта», как альтернатива «теории порядка» Т.Парсонса появился впервые в 1956 году в работе Л.Козера «Функции социального конфликта». Чуть позже этот термин был вновь использован Р.Дарендорфом в его работе «Классы и классовый конфликт в индустриальном обществе». Подлинное же рождение теории конфликта как концептуально независимой модели, состоялось в 1961 году, когда в Лондоне вышла книга Д.Рекса «Ключевые проблемы в социологической теории».

Конфликт рассматривается не как нечто ненормальное и преходящее, но как закономерное и даже необходимое явление уже в работах Аристотеля, Т.Гоббса, Г.Гегеля, К.Маркса. Теория конфликта формировалась на основе произведений К.Маркса, считающего, что люди разделены на различные классы в соответствии с их положением в экономической системе, и это обуславливает возникновение классового конфликта. Классовый конфликт является основой любого общества, а причинами его появления являются различные ценности и наличие государства и эксплуатации одного класса другим. Проблема конфликта находит важное место в творчестве немецкого

социолога М.Вебера. По его мнению, в разных реальных политических структурах и разных исторических преобразованиях проявляются различные материальные и идеальные интересы индивидов, побуждающие их либо к согласию с властями, либо к протесту против них. Г.Зиммель разработал главные направления конфликтных отношений, инициируемые природой человека, его социальностью. Р.Мертон подметил, что новые элементы социальной структуры вызывают предрасположенность к аномии и отклоняющемуся поведению и формируют установку на преодоление конкурентов. Л.Козер, различая внутри- и вне-групповые конфликты, обратил внимание на зависимость их от самой социальной группы. Р.Дарендорф считает, что «современный социальный конфликт – это антагонизм прав и их обеспечения, политики и экономики, гражданских прав и экономического роста. Это адобавок постоянный конфликт между группами удовлетворенными и требующими удовлетворения. П. Бурдьё видит конфликты в социальном пространстве экономического производства: внутри каждого подпространства те, кто занимает доминирующую позицию и те, кто занимают подчиненную позицию, беспрестанно вовлечены в различного рода борьбу. По мнению Э. Гидденса, социальные противоречия связаны с различиями в образе жизни людей, принадлежащих к различным социальным группам, и неравенством их жизненных шансов. Для превращения противоречий в конфликты необходимы два обстоятельства: 1) осознание противоположности интересов и 2) соответствующая мотивация поведения.

П.Штомпка привлек внимание к болезненной и острой реакции социума («культурной травме»), возникающей вследствие стремительного внедрения новых ценностей и норм, что характерно, прежде всего, для обществ, находящихся в процессе социальной трансформации. Идеи Т.Х. Маршалла позволяют объяснить те ситуации, когда резких классовых разграничений и классовых групп нет, но общество буквально все пронизано конфликтами, которые иначе как «классовыми» назвать нельзя.

В отечественной социологии и социальной психологии давно обозначились основные линии изучения конфликтов на предприятиях: теоретическое осмысление его сущности, структуры и динамики (Л.А.Петровская, Ф.М.Бородкин и Н.М. Коряк); выявление иерархии и факторов, детерминирующих конфликт (А.Т. Алексеева, Т.Е.Котенко), исследование функций (Э.А.Орлова, Л.Б.Филонов); межличностных аспектов конфликтного взаимодействия (А.А.Ершов, Э.А.Орлова, Н.В.Гришина); способов управления (Ф.М.Бородкин, Н.М.Коряк); разрешение и критерии разрешенности (В.О.Храмов); анализ связи конфликта с организационной структурой (Г.А. Моченов, М.Н.Ночевник, Н.В.Гришина). Анализ литературы показывает, что несмотря на наличие методологической базы, исследования распределены по трем самостоятельным направлениям: социальному, организационному, социально-психологическому, а в современной (постперестроечной) социологии вообще мало разработанными оказались проблемы потенциальных социальных и трудовых конфликтов.

**Цель работы:** определить структуру, содержание и динамику механизмов оценки и регулирования социально-трудовых конфликтов на современных предприятиях России и волгоградского региона.

Цель исследования достигается решением следующих задач:

- рассмотреть проблемы социального конфликта: возникновение, причины, динамику развития латентных и явных социальных конфликтов в работах зарубежных и отечественных ученых;
- изучить традицию исследовательских подходов к изучению социально-трудовых конфликтов на предприятиях за рубежом и в России;
- определить особенности формирования и развития сложно-структурированных социальных конфликтов в современном российском трансформирующемся социально-экономическом контексте;

- выяснить характеристики формирования и развития сложно-структурных социально-трудовых конфликтов на примере предприятий Волгограда;
- на основе типологии социально-трудовых конфликтов провести анализ практики диагностики и управления конфликтами на предприятиях России и региона на предмет их результативности;
- разработать механизмы совершенствования систем диагностики и регулирования социальными отношениями с целью предотвращения конфликтов в трудовой среде.

**Объект исследования:** состояние социально-трудовых отношений как потенциальных источников противоречий на предприятиях России и региона.

**Предмет исследования:** социально-трудовые конфликты как сложносоставные системы отношений и техники регулирования ими.

**Теоретико-методологической базой** исследования составило теоретическое и концептуальное наследие прошлого и современности, прежде всего, классические теории конфликта, предложенные Л.Козером, Р.Дарендорфом. Несомненна ценность положений классовой теории конфликта К.Маркса и конфликтологический подход М.Вебера, позволяющий в интерпретативном плане анализировать разнообразие трудовых практик, возникающих на предприятиях и порождающих социальные конфликты. Принципиально важным и методологически перспективным оказался подход А.Гидденса о значимости явных и латентных форм конфликта.

Важными для нашего исследования, особенно с точки зрения преемственности, являются идеи А.Г. Здравомыслова, Ж.Т. Тощенко, А.К. Зайцева, В.Т. Лисовского, Е.И. Степанова, Ю.В. Карпенкова, Т.В. Черкасовой и т.д.

Для описания различных вариантов сложно-структурных конфликтов автор воспользовался методом морфологического анализа, Цвикки,

позволившего декомпозировать конфликты как сложные системы на составляющие, детализирующие их структурные и функциональные особенности как объекта.

Эмпирической базой исследования являются как данные, полученные в результате вторичного анализа современной социологической информации, так и результаты регионального исследования «Изучение конфликтов в подразделениях предприятия», выполненного автором в октябре 2005 г. на трех предприятиях Волгограда. Объем выборки – 600 человек. Тип выборки – серийно-стратифицированная (по полу, возрасту, должности).

Основные положения, выносимые на защиту, состоят в следующем:

1. Исследование латентных стадий конфликта (возникновение противоречий) предполагает использование, с одной стороны, общественного мнения субъектов взаимодействия как синтеза процессов обмена взглядами в обществе, на предприятии; неких выработанных суждений, оценок, стратегий поведения, а, с другой – противодействующих институтов как социальной силы, способной привести социальную систему к равновесию, на основе достижения консенсуса интересов, ресурсов, ценностей.
2. В современных трудовых конфликтах переплетены все общественные противоречия, сложившиеся в стране, они не ограничены отдельными трудовыми и экономическими вопросами и имеют широкое социальное содержание. Коренная причина конфликтов заключается в недооценке роли человеческого фактора, в отсутствии условий для формирования практик саморазвития и самореализации социально-трудовых субъектов в условиях современных стратегий развития российской экономики.
3. На современных предприятиях России основным источником конфликтности является противоречие между быстрым изменением политико-экономической сферы и инертностью социально-психологической сферы, между обещанием и его выполнением,

между ожиданием и реальностью. Напряженность среды предприятий увеличивается за счет наличия устаревших орудий производства и малоквалифицированного труда широких масс работающих; преобладанием у рядовых работников настроений безучастности, инертности к происходящему; ограничений на заработную плату.

4. Для разработки серьезных диагностических и технологических условий, обеспечивающих введение социально-трудовых конфликтов в конструктивное русло регулирования актуальным является изучение процессов взаимовлияния, взаимопереплетения различных социально-трудовых конфликтов и их составляющих моноконфликтов, которые в совокупности образуют так называемый сложно-структурный конфликт, обладающий собственной логикой развития. Среди моноконфликтов на предприятии выделяются: организационный, климатический лидерский, экономический, технический, ценностно-целевой.
5. Ситуация внутри зоны конфликта детерминирована особенностями восприятия, интерпретации и оценки ее субъектами. В этом случае конфликт рассматривается не просто как стадийно-развертывающийся процесс, но как процесс, трансформирующийся под воздействием этих латентных механизмов восприятия, интерпретации и оценки участников конфликтного процесса, варьирующийся в зависимости от пола, возраста, должности, дохода и т.д.
6. Среди способов установления равновесного состояния предприятия в условиях существования сложно-структурных конфликтов можно выделить ситуационно-исторический подход, при котором определение целевого ориентира при диагностике и регулировании социально-трудовых процессов предприятия связывается с принципом его развития. Для реализации этой задачи используются

модели жизненного цикла организации (моделей Вайсборда, 7С, Берка-Литвина), задающие ориентиры для определения требований к должному состоянию, логике функционирования и развития организации.

**Научная новизна работы характеризуется тем, что в ней:**

1. Выявлены особенности механизма сложно-структурных социально-трудовых конфликтов на региональных предприятиях, состоящего из различных сочетаний и взаимосвязей элементов организационного, климатического, лидерского, экономического, технического и ценностно-целевого моноконфликтов и являющегося отражением дисфункции предприятия, возникшей в результате недоиспользования человеческого фактора, как потенциала творчества и заинтересованности сознания и поведения работников.
2. На эмпирическом уровне использован морфологический анализ формирования сложно-структурных социально-трудовых конфликтов (СССТК) на региональных предприятиях, основой которого является матрица социально-трудовых конфликтов, устроенная по принципу выделения различных, отличающихся друг от друга конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть для каждого из 6 типов моноконфликтов, являющихся компонентами СССТК.
3. Доказана «встроенность» конфликтов в повседневное взаимодействие членов организации. Выявлена роль общественного мнения как арбитра между противоборствующими силами конфликта (администрацией предприятия и работниками). Конфликты являются эффективным способом выявления и регулирования соотношения сил, что в организации дает возможность гибко соблюдать основные принципы, способные

привести к формированию партнерских отношений между руководителями и подчиненными.

4. На основании морфологического анализа дана характеристика латентных социально-трудовых конфликтов в интерпретациях и оценках руководителей, специалистов и рабочих; женщин и мужчин, разновозрастных и разнодоходных групп.
5. Разработаны механизмы регулирования сложно-структурных социально-трудовых конфликтов на предприятиях на основе модифицированных моделей Вайсборда, 7С, Берка-Литвина.

**Теоретическая и практическая значимость исследования.** Основные выводы и положения диссертации могут быть использованы при подготовке программ теоретических и прикладных исследований, направленных на изучение и регулирование социально-трудовых конфликтов, в обосновании принятия управленческих решений по вопросам поддержания социально-экономической системы предприятия в равновесном и интеграционном состоянии. Материалы диссертационного исследования могут служить основой для построения специализированных учебных курсов в области экономической социологии, социологии труда, социологии организаций, социологии управления, региональной экономики и социологии.

**Апробация работы.** Основные положения проведенного исследования нашли свое отражение в 6-ти публикациях автора (2,5 п. и обсуждались: на II Всероссийской научной конференции Сорокинские чтения – 2005 «Будущее России: стратегии развития» (Москва, МГУ, 2005); на III Всероссийской научно-практической конференции «Традиционное, современное и переходное в российском обществе» (Пенза, ПГУ, 2005); на Всероссийской научной конференции «Российские регионы в условиях трансформации российского общества» (Волгоград, 14–15 сентября 2006); на ежегодных научных конференциях Волгоградского государственного технического университета.

Структура диссертации подчинена логике решения основной цели и задач данного исследования и состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы диссертации, выявляется степень ее разработанности, определяются объект и предмет, формулируются цель и задачи исследования, характеризуются методологические принципы, методы и источники исследования, определяются элементы научной новизны, излагаются основные положения, выносимые на защиту, освещается научно-теоретическая и практическая значимость проведенного исследования.

В первой главе – «Теоретико-методологические основы анализа социальных и трудовых противоречий на предприятиях» – систематизируются научные представления о социальных конфликтах в зарубежных и отечественных источниках, анализируются методологические подходы к исследованию производственных конфликтов на предприятиях Запада и постсоветской России.

Первый параграф – «Проблема социальных конфликтов в работах зарубежных и отечественных ученых» – посвящен анализу научных подходов к проблеме социальных конфликтов, которые рассматриваются как закономерное и даже необходимое явление. Автор начинает свой экскурс в методологическую конфликтологическую традицию с Аристотеля, Т.Гоббса, Г.Гегеля, К.Маркса. Система научных знаний о социальных конфликтах формировалась и продолжает создаваться на основе идей зарубежных – (Г.Спенсера, М.Вебера, Г.Зиммеля, Р. Михельса, Р.Мертона, Л. Козера, Э.Карделя, Р.Дарендорфа, П. Бурдьё, Э. Гидденса) и отечественных (Р.Рывкина, М.Руткевич, Ф.Бородкин, Н.Коряк, В.Зигерт, Л.Ланг, Р.Фишер, У.Юри и др.) ученых. Их работы обеспечили становление конфликтологии и были связаны с изучением причин и функций данного феномена, динамики

конфликтного поведения, с использованием общих для всех их видов структурных и динамических показателей и индикаторов, для выработки рекомендаций по их конструктивному регулированию. Однако они, зачастую, рассматривали общие теоретические вопросы возникновения и развития социальных конфликтов, характерных для конкретного исторического этапа развития общества. Не получили достаточного развития для современного общества вопросы анализа и разработки механизмов представления, оценки и регулирования социальных конфликтов в различных сферах общественной жизни, в особенности, в экономической, и, в частности, трудовой, как основы индустриальных общественных систем.

Начало 90-х годов прошлого века ознаменовались появлением концепций, суть которых состояла в том, что конец «холодной войны» означал завершение масштабного конфликта и возникновение единого, относительно гармоничного мира. Мир стал другим по сравнению с началом 1990-х годов, но не более мирным, т.к. возросло количества локальных и региональных конфликтов. Диссертант обращает внимание на своеобразие нового этапа становления конфликтологии, связанного с исследованием сегодняшнего мира, находящегося в точке бифуркации, характеризующегося высокой степенью разбалансированности общественной системы. Главной причиной конфликтности, по мнению автора, является возврат мира к понятию силы, к доминирующей роли соотношения сил, усиленного конфликтом между старыми, традиционными и новыми современными ценностями, возникающими в странах, подвергшихся социальной трансформации, особенно в России (Ф.Фукуяма, С.Хантингтон, П.Штомпка, И.Валлерстайн, А.Глухова).

Наиболее часто встречается противоречие интересов. По мнению диссертанта, детальный анализ структуры интересов, особенно классовых, групповых и межгрупповых, может существенно прояснить картину социальной напряженности в России, конфликтов между организационными структурами и между людьми. Социологическая экспертиза конфликтов

интересов, по мнению автора, базируется: на традиционном анализе общественного мнения, когда изучается процесс обмена взглядами в группе; на рассмотрении индивидуального и общественного мнения как некоего суждения, основанного на личностных, культурных, социальных и иных характеристиках социальных субъектов; на анализе стратегии поведения субъектов, для которых общественное мнение является, прежде всего, социальной силой, способной привести социальную систему либо к равновесию, на основе достижения консенсуса интересов, ресурсов, ценностей, либо к неравновесному состоянию, на основе возникающих между субъектами противоречий. Такой подход автор обосновывает тем, что нейтрализация внешних конфликтов намного сложнее, чем их предупреждение на латентном уровне, поэтому актуальнее является исследование именно противоречий, как скрытых конфликтов, чем противоборств, как внешних их проявлений.

Для предприятия конфликт выполняет двойную функцию, с одной стороны он способствует поиску руководителями точек социального напряжения, разработке систем регулирования, а с другой стороны – это дисфункция, результатом действия которой является разрушение целостности социальной системы предприятия и снижение экономической эффективности. Таким образом, без конфликтов не может быть развития, движения вперед, однако их необходимо регулировать на стадии возникновения противоречий.

Для изучения конфликтов в социально-трудовой сфере диссертант выделяет в качестве субъектов противоречий участников социально-трудовых отношений – работников, руководителей в совокупности их социальных характеристик. Объектом конфликта являются, ценности, ресурсы или статус, по поводу которого происходит конфликт, а под предметом материальные образования, с ним связанные. Такой подход позволяет автору соединить социальные аспекты конфликта с экономическими. Большое внимание диссертант уделяет разработке

типологии социально-трудовых конфликтов, считая, что типология конфликтов в социально-трудовой сфере – путь к совершенствованию механизма изучения противоречий, способных спровоцировать открытый конфликт на предприятии, а также к конструированию механизма регулирования социально-трудовых аспектов производственной системы для предотвращения возникновения противоборств. На основании вышесказанного диссертант полагает, что в настоящее время концептуализации требуют первичные данные о состоянии конфликтов на предприятиях, в социально-трудовой сфере, механизмах конфликтов, путей его регулирования в условиях трансформации социально-экономических процессов в России и ее регионах.

Во втором параграфе – «Традиция исследования производственных конфликтов на предприятиях Запада и постсоветской России» трудовые конфликты рассматриваются как повседневные формы взаимодействия людей в организации.

Диссертант описывает четыре формы бытующих конфликтных взаимодействий в повседневной реальности: каузальный, функциональный, диалектический (или радикальный) и целевой. *Каузальный подход* акцентирует внимание на причинах, как элементе объяснения конфликта (В.Н.Шаленко, Л.Понди). *Функциональный подход* показывает, что конфликт способствует скорее эволюционному, чем революционному изменению (Л.Козер). При *целевом подходе* конфликт рассматривается как средство достижения организационных задач (Л.Понди). Источником конфликта выступают индивиды и группы, преследующие собственные интересы. *Диалектический подход* включает представления о конфликте, как неизбежном следствии системы управления (Р.Дарендорф). Он присутствует в любой иерархической социальной организации и в принципе неустраим. Рассматривая перечисленные подходы автор делает вывод, что изложенные идеи скорее дополняют, чем исключают друг друга, социально-трудовые конфликты в организации взаимопереплетены, оказывают влияние друг на

друга, редко проявляются в чистом виде как хорошо структурированный процесс. Они встроены в повседневное взаимодействие членов организации, зачастую протекают в скрытой, незавершенной форме.

Трудовые конфликты имеют экономический, социальный, социально-психологический и политический аспекты. В экономическом плане известны три основных типа трудовых отношений. В первом прибыль достигается за счет интересов работников, относительного или абсолютного их обнищания. Здесь интересы участников производства антагонистичны. Второй тип трудовых отношений характеризуется тем, что прибыль формируется в том числе и за счет вложения в работников. В этом случае уже наблюдается сочетание интересов работника и работодателя. При третьем типе трудовых отношений прибыль получается за счет гармонизации интересов собственника средств производства и собственника рабочей силы, которое достигается с помощью системы участия в прибылях и принятии решений, т.е. самоуправления. Социальный аспект трудовых конфликтов – это, прежде всего, взаимоотношения социальных групп и отдельных лиц. Со стороны собственника в нем участвуют слои предпринимателей и управляющих, каждый из которых имеет сложную социальную структуру. Со стороны работников в конфликтах также участвуют далеко не однородная масса. Их субъектом являются и отдельный работник и трудовой коллектив. Особое значение приобретает осознание ими своих интересов и овладение механизмом их реализации. Социально-психологический аспект трудовых конфликтов выражается в поведении людей в кризисной ситуации. Для одних (собственника, предпринимателя, менеджера) – это стремление сохранять свою социальную позицию даже путем потери определенных ценностей или замены их на другие; для других – (работников) – изменить свой социальный статус.

Далее автор рассматривает трудовые конфликты в советский период, их причины, содержание, вопросы оплаты труда, которые сохраняют актуальность и по данный момент. Диссертант анализирует развитие

конфликтов в условиях перестроечных процессов, а также процессы выбора форм собственности, противостояния рядовых работников и администрации.

Любой трудовой конфликт в нашей стране сегодня имеет политическое содержание. Деление на администрацию и рабочих внутри одного коллектива в контексте предмета данного конфликта есть в значительной степени искусственное деление, ибо администрация – составная часть коллектива и имеет такое же право на собственность, как и рабочие.

В современных трудовых конфликтах переплетены все общественные противоречия, сложившиеся в стране, они не ограничены отдельными трудовыми и экономическими вопросами и имеют широкое социальное содержание. Объективная социальная цель людей, работников в настоящее время сохраняет ограниченный характер – сохранить свое общественное существование, выжить в условиях жесткой социально-экономической и политической дифференциации. Однако в последнее пятилетие актуализировались потребности самовыражения и самореализации, углубившие существующие материальные интересы. Поэтому коренная причина конфликтов в настоящее время заключается не только в экономически необоснованной заработной плате, которая занижена по сравнению с долей живого труда в стоимости производимого продукта и усилена инфляцией, но и в недоучете и недооценке человеческого фактора в экономике.

Во второй главе «Состояние социально-трудовых противоречий на региональных предприятиях и социальной среде» анализируются механизмы возникновения социальных конфликтов в современном социальном контексте России и особенности возникновения сложноструктурных конфликтов на предприятиях страны и региона.

В первом параграфе «Механизмы возникновения социальных конфликтов в социальном контексте России» автор характеризует современный социальный контекст российской действительности, несущий в себе потенциальную и актуальную напряженность. Диссертант проясняет

методологический подход, используемый им в диссертационном исследовании. Существуют три понятия, во взаимодействии и сочетании которых возможно описание общей российской социальной ситуации: конфликт, противоречие, напряженность. По мнению автора, конфликт – это более общее понятие, включающее в себя потенциальные (внутренние) и актуальные (внешние) стороны взаимодействий акторов. В целом, соглашаясь с определением Э.Гидденса, подразумевающим под конфликтом реальную борьбу между действующими людьми и группами, автор считает целесообразным подразумевать под конфликтом не только реальную, но и потенциально скрытую борьбу. Основой любого конфликта является противоречие, которое возникает при столкновении интересов, при разрыве способностей и возможностей, в отсутствии перспективы и альтернатив принятия решения. Противоречия в реальной социальной жизни возникают на всех уровнях социального контекста: индивида, группы, общности, организации, института и т.д. Все социальные системы, будь то группа людей или общество, характеризуются определенными противоречиями, которые есть не что иное, как напряженности. Социальное напряжение следует понимать как факты, события, процессы и их конфигурации, которые проявляются (или распределяются) в определенной сфере социальной жизни и отношений и выражают противоположные тенденции. При этом, социальная напряженность – есть результирующая трех взаимодействующих и взаимовлияющих факторов: неудовлетворенности, способов ее проявления и массовости. Более масштабным, включающим в себя смысл отношений между акторами, их мотивации, особенности выбора, является понятие «конфликт», формирующийся на базе возникающих противоречий, и измеряемый состоянием социальной напряженности в мотивационном и поведенческом образцах.

В социальном конфликте намечается множество уровней (классификация по социальным общностям), различная степень осознания субъектами своих интересов, различные механизмы для достижения целей и

интересов (организации). Напряженность и конфликт на микроуровне (предприятия) возникает на основе противоположности интересов групп (руководители предприятия и работники; хозяева предприятия и наемные работники). В условиях противоположности интересов, возникает состояние напряженности. Большинство организационных конфликтов основывается на заметном неравенстве доходов, значительном разрыве в уровне заработной платы. Обычно в основе непосредственного столкновения интересов больших социальных групп (предпринимателей и наемных работников) лежит расхождение между достигнутым уровнем получения материальных и культурных благ и твердым убеждением, что доступ к ним несправедливо ограничен противоположной стороной. Итак, основой конфликтов на предприятиях являются нереализованные потребности людей, социальных групп, вызывающие неудовлетворенность.

Уровень конфликтности в производственных отношениях во многом зависит от развития событий в стране, укрепления или замены существующего политического режима. Из трех сфер (политической, экономической, социально-психологической) наибольшие изменения происходят в политической структуре, затем – в экономической. В силу консервативности общественная психология последней подвергнется изменениям, поэтому, зачастую, на современных предприятиях России обещание входит в противоречие с выполнением, а ожидание – с реальностью. Противоречие между быстрым изменением политико-экономической сферы и инертностью социально-психологической сферы будет служить основным источником конфликтности.

Во втором параграфе «Особенности формирования сложно-структурных трудовых конфликтов на Волгоградских предприятиях современной России» автор показывает, что в современных условиях одной из приоритетных задач выступает изучение процессов взаимовлияния, взаимопереплетения различных социально-трудовых конфликтов, которые в совокупности образуют так называемый сложноструктурный конфликт, развивающийся по

своим законам, требующий современных диагностических и организационно-технологических усилий для введения его в конструктивное русло регулирования. Основу сложно-структурного конфликта является набор моноконфликтов, разворачивающихся, в той или иной сфере общества, предприятия, коллектива.

Современный диагностический механизм, по мнению автора, может разрабатываться на основе представления конфликта, как системы социальных взаимодействий индивидов на предприятии. Каждый индивид формирует свое мнение о конфликте на основе индивидуальных и коллективных представлений. Индивидуальное мнение человека складывается на основе баланса аргументов «за» и «против» объекта конфликта, причем некоторые аргументы имеют больший вес, чем другие. Конфликтная ситуация вовлекает в себя индивида. Последний приводит свои представления о сути конфликта в гармонию с выбором своей позиции и из получателя информации становится передатчиком. Взаимодействие формирует социальные представления, они, в свою очередь, формируют отношения, через них мнения, и у конфликта появляется смысл (значение).

Конфликты, таким образом, с одной стороны, указывают на проблемы в существующих организационных структурах, а, с другой – являются способом выявления и регулирования соотношения сил, что в организации дает возможность гибко соблюдать основные принципы, способные привести к формированию партнерских отношений между руководителями и подчиненными.

Для выявления форм и содержания моноконфликтов и сложно-структурных социально-трудовых конфликтов автор выявлял интерпретации и оценки работниками предприятий Волгограда, относящихся к машиностроительной, химической и пищевой отраслям промышленности, различных составляющих социально-трудовых взаимодействий, содержащих в себе потенциальные противоречия.

Для описания различных вариантов сложно-структурных конфликтов использовался метод морфологического анализа, заключающийся в том, сложноструктурный конфликт декомпозируется на моноконфликты, состоящие из различных компонентов таким образом, чтобы в совокупности они детализировали структурные и функциональные особенности объекта конфликта. Инструментом морфологического анализа служит морфологическая матрица, в ячейках которой помещены результаты оценок респондентами подсистем моноконфликта, в зависимости от степени их влияния на социальную напряженность. Для каждой из выделенных подсистем, независимо от остальных составляется набор возможных вариантов ее реализации. В составе сложно-структурных конфликтов на региональных предприятиях все типы моноконфликтов представлены почти в одинаковой степени. Вместе с тем, среди моноконфликтов чуть в большей степени по сравнению с другими представлены экономический (коэффициент веса – 6,3), ценностно-целевой (5,67), климатический (5,55) и технический (5,05). Расчеты произведены исходя из 10 баллов.

*Организационный* моноконфликт включает в себя следующие элементы: интенсивность труда (4,8), организацию и координацию работ (5,0), распределение работы (5,7), учет результатов работы (3,5). *Климатический* моноконфликт состоит из следующих элементов: отношения в коллективе между работниками (4,1), отношения в коллективе между персоналом и руководителем (4,8), личные отношения с коллективом (4,0), состояние трудовой дисциплины (9,1). *Лидерский* моноконфликт составлен из таких элементов, как: стиль руководства (4,0), личные отношения с руководителем (4,3), «двойная мораль» (4,7). Наиболее напряженным является факт наличия «двойной морали». Остальные элементы также способны провоцировать социальные противоречия. *Экономический моноконфликт* включает в себя следующие элементы: неудовлетворенность трудом (5,2), размер заработка (6,7), система материального и морального стимулирования (7,1). *Технический моноконфликт* состоит из следующих элементов: состояние

оборудования (оргтехники) (5,0), санитарные условия труда (5,0). *Ценностно-целевой моноконфликт* составлен из следующих элементов: содержание труда (5,4), возможность профессионального и квалификационного роста (4,5), справедливость оплаты (7,1).

Основными причинами социально-трудовых противоречий на региональных предприятиях являются: размеры заработной платы, справедливость оплаты, система стимулирования, распределение работы, содержание труда, неудовлетворенность трудом, состояние оборудования, организация работы, интенсивность труда, отсутствие социальной справедливости, отношение между персоналом и руководителем.

Далее диссертант анализирует оценки состояния сложно-структурных конфликтов на предприятиях в зависимости от пола, возраста, образования и занимаемой должности, демонстрируя их заметное расхождение. Так, для руководителей все моноконфликты находятся в высокой степени социальной напряженности, порождающие их причины (элементы моноконфликтов) оцениваются равноценно высоко. Специалисты и рабочие, хотя и интерпретируют состояние моноконфликтов как сильное, однако представляют эту силу слабее, чем руководители. При этом, специалисты все же чувствительнее рабочих в своих реакциях на зреющие противоречия. Для всех статусных групп одинаково доминирующими являются подсистемы экономического моноконфликта. Особенно выделяются такие элементы, содержащие в себе противоречия, как размер заработной платы и система материального поощрения.

В третьей главе «Управление современными социально-трудовыми конфликтами» рассматриваются действующие и рекомендуемые системы регулирования сложно-структурными социально-трудовыми конфликтами.

Первый параграф «Типология конфликтов как основа формирования стратегий регулирования социально-трудовых конфликтов на предприятиях» посвящен анализу двух сторон проблемы регулирования: несовершенство системы и процедур управления всеми сферами производства и социальными

отношениями; недостаточное использование результатов социологических исследований социально-трудовых конфликтов на предприятиях и как следствие преобладание психологических, а не институциональных способов их разрешения.

Разработка любых диагностических средств предполагает наличие сформированной концептуальной модели. В основе некоторых моделей находится типология конфликтов, на базе которых и осуществляется дальнейшая работа по созданию конкретных методик диагностики этих конфликтов. Автор далее анализирует различие между позиционными и межличностными (межгрупповыми) конфликтами. Для разрешения социально-трудовых конфликтов наиболее важным является позиционный конфликт, в котором противоречия могут локализоваться: в сфере целей; в сфере средств; в сфере локализации противоречий (уровень индивидуального рабочего места; уровень группового рабочего места (подразделение); уровень организации).

Как же регулировать конфликты? Некоторые авторы для этого используют коммуникативные тактики. Американский психолог К.Томас различает пять основных коммуникативных тактик в конфликтной ситуации: противоборство и давление, сотрудничество, компромисс, избегание и уступка. Все они эффективны в конкретных социально-психологических условиях.

Противоборство и давление эффективно, если руководитель имеет авторитет, реальную власть и формулирует для команды требования подчинения трудовой дисциплине, корпоративным и юридическим нормам. Сотрудничество в конфликтной ситуации может быть эффективным, когда осуществляется взаимодействие между партнерами, равными по статусу, профессиональному опыту и возрасту. Компромисс как поиск третьего варианта решения, учитывающего интересы обоих партнеров, может быть результативен в конфликтной ситуации с сильным партнером, который по должностному статусу и профессиональному опыту существенно

превосходит того, кто проявляет инициативу в поиске компромисса. Тактику избегания в конфликте избирают сотрудники, которые характеризуются высокой коммуникативной чувствительностью, решимостью и способны длительное время переживать конфликт, снижая производительность своей работы. Руководитель в такой ситуации не должен идти «на поводу» у сотрудников, так как практика избегания в конфликте не снимает имеющиеся противоречия, а наоборот, постепенно их усугубляет. На предприятиях Волгограда, на которых проводилось социологическое исследование, зачастую используются именно тактики избегания, как руководителем, так и персоналом, загоняя конфликт в латентную фазу, делая его более напряженным, насыщенным и скрытым.

Во всех приведенных примерах, автор не только не нашел четкой схемы исследования и регулирования конфликтов, не выявил фактов учета их специфического, сложноструктурного характера, но и не отметил факта включенности самих руководителей в сложно-структурированный конфликт. Примеры и технологии регулирования трудовых конфликтов приводятся в условиях внешней позиции руководителя по отношению включенных в трудовой конфликт сотрудников. Однако это не так. Данные, полученные в ходе социологического исследования доказывают обратное. Руководители не только включены в конфликтную ситуацию, но и испытывают все негативные последствия этого включения.

В заключении диссертант приходит к выводу, что в существующих типологиях конфликтов, как правило, не прописаны достаточно четко и понятно технологии их регулирования.

Во втором параграфе «Основные механизмы регулирования социально-трудовых конфликтов на предприятиях» автор анализирует состояние современного российского общества, предприятий по конфликтности, рассматривает существующие пути борьбы с конфликтами, представляет модифицированные модели регулирования конфликтами внутри предприятия

для случая современных сложно-структурированных социально-трудовых конфликтов.

Важнейшей характеристикой организационной диагностики является ее системность, которая предполагает взаимосвязанность полученной информации и ее относительную полноту. Для обеспечения этой системности диссертант использует различные виды модифицированных моделей организации.

Например, модель «шести ячеек» М.Вайсборда основана на идее рассмотрения организации как открытой системы и принципе равнозначности и взаимосвязанности ячеек. Компоненты организации, обозначенные в ячейках, рассматриваются автором как основные при проведении диагностики конфликтов в рамках всех аспектов деятельности предприятия, а результаты конкретного социологического исследования, проведенного автором, позволяют определить числовое значение значимости каждой из шести предложенных в схеме ячеек. Это означает, что при регулировании конфликтов на предприятии надо учитывать не только системный характер объекта регулирования, но и «вес» каждой из составляющих (моноконфликтов) у сложно-структурном конфликте (см. рис. 1).

Предложенная модель регулирования сложно-структурных конфликтов на предприятии в данном конкретном случае позволяет разработать программы или социальные технологии, основу которых составляют показанные на рисунке элементы, соединенные взаимосвязями.

Для облегчения разработки механизмов регулирования конфликтов на предприятии может использоваться, в качестве основы, так называемая модель 7С, включающая в себя 7 составляющих, обеспечивающих функционирование и развитие любого предприятия: структуру, системы и процедуры, стратегии, совместно разделяемые ценности, сумму навыков, стиль и состав персонала. Так же как и в предыдущем случае, автор несколько модифицирует эту модель, с целью приведения ее в более

удобный и наглядный вид для регулирования сложно-структурных конфликтов на предприятии.



Рис. 1. Модифицированная модель М. Вайсборда в числовом измерении.

Более полным вариантом модели регулирования сложно-структурных конфликтов может являться модель Берка-Литвина, учитывающая не только внутреннюю среду предприятия, но и взаимодействие предприятия с внешней средой. Отличие этой модели от двух предыдущих заключается в том, что она исходно более полна и иерархична и состоит из 10 элементов: лидерство, миссия и стратегия, культура, практика менеджмента, структура организации, системы, климат в подразделениях, требования заданий, мотивация, индивидуальные потребности и ценности. Модель Берка-Литвина позволяет выявлять все возможные противоречия в отношениях между субъектами социально-трудовых процессов.

В Заключении обобщаются результаты исследования, формулируются основные выводы, в которых подчеркивается, что в современной организации, как и в обществах, в целом, преобладают сложно-структурные конфликты, для исследования, оценки и регулирования которых необходимо использовать социальные механизмы, возникающие в процессе социальных взаимодействий субъектов производственных процессов, включенных в среду повседневности.

По теме диссертации опубликованы следующие работы:

1. Наумов В.И. Особенности трудовых конфликтов на современном этапе развития России / Наумов В.И. // II Всероссийская научная конференция Сорокинские чтения-2005 «Будущее России: стратегии развития». – Москва, МГУ, 2005 – 0,2 п.л.
2. Наумов В.И. Основные аспекты трудовых конфликтов на современных региональных предприятиях (на примере Волгоградского региона) / Наумов В.И. // III Всероссийская научно-практическая конференция «Традиционное, современное и переходное в российском обществе». – Пенза, ПГУ, 2005 – 0,3 п.л.
3. Наумов В.И. Объективные и субъективные факторы развития российского организационного конфликта / В.И.Наумов, И.А.Небыков // Человек, культура, общество: Межвузовский сборник научных трудов ВолгГТУ. – Волгоград, 2006. – 0,6 п.л.
4. Наумов В.И. Позиционные конфликты на предприятиях и их типология / И.В.Василенко, В.И. Наумов // Человек, культура, общество: Межвузовский сборник научных трудов ВолгГТУ. – Волгоград, 2006. – 0,5 п.л.
5. Наумов В.И. Типология трудовых конфликтов как средство организационной диагностики / И.В.Василенко, В.И. Наумов // Российские регионы в условиях трансформации современного общества:

материалы Всерос. Научн. конф., г. Волгоград, 14-15 сентября 2006 года, – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2006. – 0,4 п.л.

6. Наумов В.И. Использование организационной модели «7С» для разработки механизма регулирования социально-трудовых конфликтов на предприятиях / И.В.Василенко, В.И.Наумов // Вестник ВолГАСА: Гуманитарные науки. – 2006. – Выпуск 8 (22). – 0,5 п.л.

**Наумов Валерий Ильясович**

**МЕХАНИЗМЫ ОЦЕНКИ И РЕГУЛИРОВАНИЯ  
СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ  
НА СОВРЕМЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ  
(на примере Волгограда)**

Автореферат  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук

Подписано в печать 16.11.06. Формат 60×84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Усл. печ. л. 1,86. Тираж 100. Заказ 452.  
Издательско-полиграфический комплекс ВГСХА «Нива»  
400002, Волгоград, Университетский пр-т, 26

