

УДК 005.9:331.109.6

К.О. ДОЛОНДУЦКАЯ
(zvezda13vsemogu@mail.ru)
Институт мировых цивилизаций

К ВОПРОСУ О ПРИЧИНАХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ*

Уточняется понятие производственного конфликта, его особенности, а также выделяются факторы производственного конфликта. Анализируются подходы к причинам конфликтов в организации, рассматриваются объективные и психологические причины производственных конфликтов.

Ключевые слова: конфликт, производственный конфликт, причины производственного конфликта, психологические детерминанты конфликта на производстве.

Термин конфликт происходит от англ. *conflict* или лат. *conflictus* – столкновение. Проанализировав большое количество толкований понятия конфликта, следуя за Н.В. Гришиной, останавливаемся на определении конфликта как проявления объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон [4].

Н.В. Гришина рассматривает признаки конфликта, которые объединяют большинство толкований этого термина [Там же]:

- биполярность как противоборство двух сторон, столкновение интересов;
- активность, которая направлена на преодоление столкновения и реализуется в попытках убедить оппонента, доказать, переубедить, в противоборстве, в желании разрешить конфликтную ситуацию, поиске выхода из неё;
- субъектность сторон конфликта, людей, наделённых самосознанием и сознанием, волевыми качествами и способных к действиям по изменению ситуации.

Особую роль в изучении всех конфликтов имеют конфликты в организациях. Организация управляет и координирует поведение работников, имеющих разные виды деятельности, объединяет их в единый процесс труда, решает задачи не только производственные, но и способствует развитию своих членов. Здесь в поле непосредственной коммуникации складываются первоначальные представления людей, формируются мнения, вырабатываются привычки работников [2, с. 234]. Это – организм живой, имеющий стадии процесса рождения, развития и умирания, каждый из этих этапов имеет свои характеристики, в том числе и по уровню конфликтности.

Конфликты в организации – это столкновения между субъектами социального взаимодействия внутри организации, которые возникают на основе противоречий в основных элементах ее внутренней среды и под влиянием внешних факторов [Там же].

К значимым характеристикам организации, детерминирующим специфику конфликтов в ней, А.И. Пригожин относит [12]:

- ее локальность и, соответственно, некоторая управляемость и возможность прогнозирования конфликтов в организации;
- четко заданная ролевая структура. Особенность ее в выдвигании на первый план профессионально важных качеств и должностных инструкций, а также в определенном ограничении свободы в исполнении своих профессиональных ролей. За редким исключением личностные качества и проблемы в работнике занимают более высокое положение. Их размытость делает их неуловимыми для исследователя, однако не учитывать их нельзя, это чревато крупными ошибками и ложными выводами;
- работник в организации находится как на ладони, сотрудники образуют общий круг, анонимность действий невозможна, оценка коллектива играет решающую роль в эмоциональном самочувствии каждого и всей его карьере.

* Работа выполнена под руководством Солянкиной Л.Е., доктора психологических наук, профессора кафедры экономической психологии и психологии труда НАНО ВО "Институт мировых цивилизаций".

Сам термин «производственный конфликт» не имеет однозначного толкования. Одним из трудов, где приводится определение производственных конфликтов является «Конфликтология» под ред. В.П. Ратникова, в котором *производственный конфликт* понимается как одна из форм конфликта в организации (наряду с организационным, трудовым, инновационным), заключающаяся в выражении противоречий в производственных отношениях трудового коллектива. Под этим определением понимаются все конфликты: межличностные, межгрупповые, между личностью и группой, которые имеют место непосредственно в производственном коллективе, т. е. производственный конфликт и конфликт в организации, с точки зрения этих авторов, синонимичны. Однако авторы разводят понятия производственного конфликта и трудового (т. е. конфликта между наемным работником и работодателем по поводу трудовых отношений), но в то же время социолог А.Г. Здравомыслов указывает на специфику производственных конфликтов именно как столкновение экономических интересов [7]. За ним О.В. Аллахвердова и другие исследователи описывают производственные конфликты уже как трудовые [1].

Производственный конфликт как один из видов конфликтов в организации имеет ту же структуру, стадии развития, виды и функции, методы исследования, что и конфликт. Однако существуют его особенности, связанные с тремя факторами:

1. Производственный конфликт, как конфликт на производственном предприятии, имеет в своей основе модель человека экономического по А. Смиту [цит. по: 1]. В своей экономической деятельности человек поступает чаще всего рационально. Он соотносит свои нужды с возможностями, проектами, планами, целями, средствами и способами их достижения. В основе поступков человека экономического лежит целерациональное поведение.

2. Кроме того, работник становится подобным механизму в производственном процессе, отделяется от его конечного продукта, теряя тем самым смысл своей деятельности. В связи с чем, согласно А.Г. Здравомыслову [7, с. 167–171]), рабочий производства часто теряет ценность и смысл своего труда, а удовлетворенность его трудом может сводиться только к удовлетворенности заработной платой, условиями труда (спецификой конкретной своей деятельности), коллективом, в котором он работает.

3. Рационализированное капиталистическое производство само по себе рождает противоборство работодателей и наемных работников [1, с. 195]. Непонимание своего интереса приводит к ситуации борьбы. Кроме того, рабочие и администрация на предприятии представляют собой довольно антагонистические группы, что способствует иллюзорному, стереотипному представлению друг о друге.

Конфликты в организации имеет следующие особенности:

– референтность, сплоченность конфликтующих групп в трудовом коллективе. Референтные группы контролируют поведение своих членов, придавая мотивам конфликтов сверхценность. Отчужденные ценности таким образом имеют самостоятельное существование и затем управляют волей и поведением работников и локальных групп, преобразуя конфликт в самоцель.

– структурные образования в организации складываются не только по объективным признакам, но и по убеждениям, ценностным ориентациям, настроениям и т. д.

Таким образом, такое переплетение объективных и субъективных факторов затрудняет прогнозирование конфликтных ситуаций, делает границы этих групп неопределенными, а состав их довольно разнообразным [12, с. 166].

В связи с тем, что производственный конфликт – это конфликт на производственном предприятии, то могут быть выделены те же типы конфликтов, что и в любой организации. Однако, с другой стороны, источниками производственного конфликта служат производственные отношения трудового коллектива. Следовательно, он рядоположен с такими видами конфликта в организации, как инновационный, позиционный, ресурсный, структурный, динамический, и его необходимо отличать от них.

Определим каждый из них:

а) структурные – это конфликты между структурными подразделениями, отделами;

б) инновационные – это конфликты, связанные с усовершенствованием организации, ее изменениями, в которых неизбежно возникают ошибки в распределении задач, нарушении привычных правил и норм, несоответствии квалификации работника вносимым инновационным изменениям;

с) позиционные – это конфликты значимости субъектов социального взаимодействия внутри организации. Причины их кроются в задачах и целях, эгоизме и неадекватной оценке себя в понимании места и роли структурной единицы организации;

д) ресурсные конфликты – это конфликты, возникающие в процессе распределения и использования ограниченных ресурсов, нарушения принципа справедливости и целесообразности в их распределении;

е) динамические конфликты – это конфликты, связанные с социально-психологической динамикой организации и отражающие этапы развития коллективов внутри организации. Чаще возникают в новых коллективах до формирования стабильной неформальной структуры.

Производственные конфликты могут быть классифицированы в зависимости от участвующих в них субъектов [9, с. 243]:

1) внутригрупповые – конфликты внутри малых производственных групп:

а) горизонтальные конфликты – конфликт между работниками;

б) вертикальные конфликты – конфликты между руководителями и подчиненными;

с) конфликт между работниками различной квалификации, возраста.

2) межгрупповые конфликты – конфликты между малыми производственными группами;

3) конфликты между производственными группами и административно-управленческим аппаратом;

4) конфликты между совладельцами предприятия [Там же, с. 243–250].

Кроме вышеприведенной классификации, можно также выделить следующие виды конфликта:

– по масштабу: локальные и общеорганизационные; мирные и непримиримые;

– по степени «созревания»: угасающие, зрелые и зарождающиеся;

– по исходу: деструктивные и конструктивные;

– слепые (когда инерция эскалации конфликта приводит к потере первоначальной цели конфликта, и доминирование над соперником имеет первостепенное значение) и рациональные (когда поведение сторон логически обусловлено рассчитанными ходами с учетом шансов на победу).

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов выделяют две группы факторов, которые определяют выбор стратегии поведения в конфликте: факторы ситуации и личностные факторы [2].

К ситуационным факторам относят:

– оценку участниками адекватности и успешности использования стратегии для достижения своих целей в данной ситуации, которая определяется анализом готовности противоборствующей стороны к сотрудничеству, наличием доверия к оппоненту, прошлым позитивным опытом по достижению согласия в конфликте;

– статус участников конфликта, наличие власти, авторитета;

– наличия времени на разрешение конфликта.

К личностным (внутренним) факторам относят:

– ориентированность сторон конфликта на личные интересы или на интересы дела;

– преобладающий тип отношения к окружающим;

– уровень агрессивности человека;

– наличия акцентуаций характера.

Также влияют возраст человека, тип деятельности, склонность человека к нормативному социальному или асоциальному поведению [Там же].

В психологии отсутствует единое мнение по поводу понимания причин возникновения конфликтных ситуаций. В российской психологии важное внимание уделяется общественной детерминации конфликта объективными социально-психологическими и экономическими условиями (Н.Н. Вересов, А.И. Донцов, С.И. Ерина, Ю.Г. Запрудский, А.Г. Здравомыслов, Н.И. Леонов, Т.А. Полозова, Т.С. Сулимова и др.). В результате изменения современного общества, как отмечает Н.И. Леонов, современная

личность в процессе профессиональной деятельности вступает в контакты с множеством других личностей и участвует в разнообразных общественных группах, требования которых могут не совпадать друг с другом или с представлениями самой личности [10]. Эти факторы, без сомнения, играют значительную роль в поведении личности, способствуют появлению конфликтности во взаимодействии между индивидами (когнитивный компонент, выражающийся в локусе контроля и принятии ответственности на себя или перекладывании ее на другого).

В.Ф. Шевчук отмечает, что поведение человека в профессиональном общении характеризуется многовариантностью и спонтанностью, незапланированностью. Таким образом, как подчеркивает автор, необходимо обозначить механизм, позволяющий личности находить компромиссы во взаимодействии, который бы сдерживал или поощрял различные формы поведения (регуляционный компонент) [14].

По мнению А.И. Донцова и Т.А. Полозовой, появление интереса к проблеме производственного конфликта, связанного с развитием социально-психологической науки, в первую очередь вызывается эскалацией классовых противоречий капиталистического общества, стимулирующих социальный заказ на исследования в данной сфере [5]. В.В. Новиков отмечает, что изучение темы конфликтов детально прорабатывается, появляется много теоретических подходов и практических программ разрешения конфликтных ситуаций в производственном коллективе [11].

А.Л. Журавлев и А.А. Вахин отмечают, что конфликт – это интегральное явление, а, значит, в нем одновременно заключены интрапсихические процессы (переживания, эмоции, восприятие, отношение и т. д.) и интерпсихические (взаимоотношения, коммуникация и т. д.) в ситуации взаимодействия личностей в форме столкновения, противоборства [6].

В современной психологии и конфликтологии большое внимание отдается исследованию проблемы конфликта с точки зрения различных видов профессиональной деятельности. Проблемой конфликтов в организациях занимаются такие исследователи, как Ф.М. Бородкин [3], Н.В. Гришина [4], В. Зигерт [8], Н.М. Коряк [3], Л. Ланг [8]. Формирование навыков управлять возникающими в организации конфликтами должно быть организовано уже в процессе профессиональной подготовки будущего специалиста, что требует не просто учения конфликтологической теории, но и тренировку соответствующих профессионально значимых качеств.

Таким образом, многие ученые среди причин конфликтов, в том числе производственных, кроме внешних объективных факторов, выделяли внутренние субъективные психологические, которые, согласно структурному анализу, можно объединить в когнитивные, мотивационные, регуляционные, поведенческие.

Литература

1. Аллахвердова О.В., Викторов В.И., Иванов М.В. [и др.] Конфликтология: учебник. СПб.: Лань, 1999.
2. Анцулов А.Я., Шпилов И.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2001.
3. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск: Наука: Сиб. отд-ние, 1983.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2003.
5. Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии // Психологический журнал. 1980. Т. 1. № 6. С. 119–123.
6. Журавлев А.Л., Вахин А.А. Социально-психологические аспекты исследования конфликта // Современная конфликтология в контексте культуры мира: материалы I Междунар. конгресса конфликтологов. Сер. Социальные конфликты: экспертиза прогнозирования, технологии разрешения. (г. Москва, 1 января – 31 декабря 2001 г.). М.: Едиториал УРСС. 2001. С. 357–372.
7. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. Россия на путях преодоления кризиса: учеб. пособие. 2-е изд. М.: Аспект-пресс, 1995.
8. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М.: Экономика, 1990.
9. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. 3-е изд. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
10. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение: методы изучения. СПб.: Питер, 2005.
11. Новиков В.В. Социальная психология: феномен и наука. М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2003.
12. Пригожин А.И. Современная социология организаций: учебник. М.: Интерпракс, 1995.
13. Производственный конфликт: психологические аспекты [Электронный ресурс]. URL: https://knowledge.allbest.ru/psychology/3c0b65635b3bc78a4c53b89521306c27_0.html (дата обращения: 02.07.2017).
14. Шевчук В.Ф. Поведение личности: педагогические и психологические проблемы: моногр. Ярославль: Изд-во ЯПИ, 1991.

KRISTINA DOLONDUTSKAYA
Institute of World Civilizations

TO THE QUESTION OF THE CAUSES OF PRODUCTION CONFLICTS

The article deals with specification of the concept of industrial conflict and its features. The factors of industrial conflict are emphasized. The approaches to the causes of industrial conflicts are analyzed; the objective and psychological causes of industrial conflicts are under consideration.

Key words: *conflict, industrial conflict, causes of industrial conflict, psychological determinants of industrial conflict.*