

## КОНФЛИКТ КАК ПРЕДМЕТ СОЦИОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИЙ

---

*ШИЛО Ирина Николаевна - кандидат социологических наук, доцент факультета экономического и социального управления Тюменского государственного университета.*

---

Проблема организационных конфликтов остается в литературе до конца не проясненной. На раннем этапе становления конфликтологии исследователи, например, П. Мак и Р. Шнайдер, М. Дойч, А. Бернард и др., рассматривали конфликт преимущественно как деструктивное явление, которое надо предотвращать и избегать. Основным объектом исследования являлись малые группы. С конца 60-х годов в изучении конфликта (Л. Понди, Р. Волтон и Р. Маккерси, К. Томас) акцент сместился с исследования малых групп на выявление структурных источников конфликта, которые возникают между различными функциональными подразделениями, между группами с различными интересами и между иерархическими уровнями. Конфликт рассматривается как здоровый процесс, нуждающийся в управлении и сдерживании посредством переговоров и структурной адаптации. В конце 80-х - начале 90-х годов к конфликтам относят не только очевидные противостояния, такие как забастовки, но также прогулы или увольнения. Конфликты и оперативное управление ими рассматриваются как повседневные формы взаимодействия людей в организации. Задачи нового направления были сформулированы Д. Колб [1, с. 319]. В общем и целом можно выделить четыре подхода: каузальный, функциональный, диалектический (или радикальный) и целевой.

*Каузальный подход.* По мнению его сторонников, "причины являются элементом объяснения конфликта" [2, с. 49]. В.Н. Шаленко выделяет следующие три группы причин конфликтов: 1) условия, которые способствуют подъему несовместимых различий; 2) агрессивные диспозиции, которые ведут прямо к конфликтному поведению (Л. Козер); 3) психологические процессы, которые влекут за собой уверенность в несовместимости различий (Раппопорт; К. Томас) [3]. Л. Понди рассматривал конфликт как следствие дефицита ресурсов, престижа или власти, по поводу которых в социальных организациях любого типа или между ними время от времени вспыхивает конкуренция [4, с. 111].

*Функциональный подход* наиболее полно отражен Л. Козером. Он показал, что конфликт способствует скорее эволюционному, чем революционному изменению. Конфликт действует подобно предохранительному клапану, способствуя сохранению устойчивости организации перед внутренними и внешними изменениями [5]. Основные положения данного подхода: а) конфликт неизбежен и связан с изменением; б) конфликт детерминирован структурными факторами; в) низкий уровень конфликта полезен, особенно если используется конструктивно. Конфликт есть сущность организации, а не ее случайное состояние [6, с. 257].

При *целевом подходе* конфликт рассматривается как средство достижения организационных задач. Л. Понди отмечает: сам по себе конфликт ни плох, ни хорош; он должен быть оценен в терминах его функций и дисфункций [6, с. 259]. Источником конфликта выступают индивиды и группы, преследующие собственные интересы. М. Далтон описал организацию как структуру, состоящую из конфликтующих клик, которые вовлекаются в борьбу за власть.

*Диалектический подход.* К нему относятся представления о конфликте, основанные на восприятии организационных отношений как изначально противоречивых. В основе

данного подхода лежит диалектическая теория конфликта Р. Дарендорфа. Конфликт, по Дарендорфу, является неизбежным следствием системы управления; он присущ любой иерархической социальной организации и в принципе неустраим. Конфликт порождается теми же структурами, что и интеграция [7].

В отечественной социологии и социальной психологии давно обозначились основные линии изучения конфликтов в организациях: теоретическое осмысление его сущности, структуры и динамики (Л.А. Петровская, Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк), выявление иерархии факторов, детерминирующих конфликт (Н.В. Гришина, А.Т. Алексеева, В.Н. Шаленко, В.М. Афонькова, Т.Е. Котенко), исследование функций (Э.А. Орлова, Л.Б. Филонов), межличностных аспектов конфликтного взаимодействия (А.А. Ершов, Э.А. Орлова, Н.В. Гришина, СИ. Ерина, Е.С. Кузьмин), способов управления (В.Н. Шаленко, Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк, Т.З. Козлова), разрешение и критерии разрешенности (В.М. Афонькова, В.О. Храмов), анализ связи конфликта с организационной структурой (Г.А. Моченов, М.Н. Ночевник, Н.В. Гришина). Анализ литературы показывает, что в целом создана методологическая база, но исследования "растасены" по трем самостоятельным направлениям: социальному, организационному, социально-психологическому. Целостное конфликтное поле организации как структурного элемента общества не составляет предмета исследования.

Для определения конфликта как предмета социологии организаций необходимо рассмотреть источники его возникновения, ключевые свойства и особенности его развертывания во времени. Можно выделить следующие источники, которые в своей совокупности образуют некое "конфликтное поле". 1) Организация - инструмент решения общественных задач, средство достижения целей. 2) Организация есть разновидность социальной общности, часть социальной системы общества, элементом которой является человек. 3) Организации представляют собой безличную иерархическую целевую структуру.

Здесь можно выделить источники конфликта двух типов: системный и структурный. Представление об организации как инструменте реализации целей, как безличной структуре связей и норм наиболее полно нашло отражение в тейлоризме, в модели А. Файоля и Л. Урвика, бюрократической модели организации М. Вебера. Эволюция взглядов на организацию нашла отражение в модели организации как человеческой общности Э. Мэйо и Ф. Ротлисбергера; в социотехнической модели, предложенной Тавистокской школой; интеракционистской модели Ч. Барнарда, Г. Саймона, Дж. Марча и др.; в модели "естественной" организации Т. Парсонса, Р. Мертона, А. Этциони и др. Исходя из сказанного, можно утверждать, что конфликт имманентен организационному бытию. Конфликты этого типа характеризуются К. Арджирисом как "конфликт между системой и индивидом" [8, с. 112].

В настоящее время в отечественной литературе организация рассматривается как целеориентированная система, где функционируют различные по своим социально-экономическим интересам иерархически соподчиненные группы. Они являются структурным элементом организации и субъектами целеполагания. Они склонны к абсолютизации своих целей, что создает почву для рассогласования интересов подразделений в организации. Кроме этого, для реализации своих целей группы нуждаются в ресурсах: материальных, финансовых, человеческих, властных и т.д., которые всегда ограничены. В типологии Ф.М. Бородкина и Н.М. Коряк выделяются два типа организаций: инструментальная, являющаяся средством достижения поставленных извне целей, и субъектная, опирающаяся на субъектность отдельных индивидов и групп в процессе реализации извне заданных целей [9]. Современные российские организации еще не достигли рубежа объектности, жесткой структурированности и формализованности. При тоталитаризме организации (особенно производственные) могут быть только предельно инструментальными и неэффективными. Западные организации, столкнувшись с этим явлением, стали использовать новые способы структурирования деятельности, основанные на придании большей субъектности. Современные организации представляют собой скорее адхократии, т.е. управляются ситуативно, с упором на

самостоятельность подразделений. Они в меньшей степени иерархичны и определяются проектными командами, которые могут быстрее изменить стратегию организации в ответ на требования рынка. Конфликты по мере развития организации как институализированной коллективной деятельности не исчезают, а нарастают как по количественным, так и по качественным параметрам. Неизбежность конфликта при усилении функциональной специализации подразделений организаций (инструментальный аспект организационного бытия) отмечают Лоуренс и Лорч, Томпсон, Волтон и Даттон. Г. Минцберг указывает, что адвократии предполагают конфликт там, "где специалисты различных профилей должны работать вместе в междисциплинарных командах, и где, в силу самой природы структуры, политические игры ведутся без правил" [1, с. 462].

Важным моментом в изучении конфликта в организации является вопрос о его локализации и структурированности во времени. Теоретические модели, описываемые в литературе, можно разделить на три большие группы. В первую группу входят модели, рассматривающие конфликт как "эпизод", который имеет свое начало во времени и заканчивается с его разрешением. Л. Понди выделяет пять стадий конфликта: 1) предшествующие условия (предпосылки); 2) латентный конфликт; 3) осознанный конфликт, который ведет к 4) манифестации конфликта, а затем к 5) последствиям конфликта. Филли (1975) добавляет к этим стадиям методы разрешения конфликта, такие как решение проблемы. Тибо и Волкер (1975) выделяют стадию процесса, когда стороны представляют обоснования своей позиции и стадию решения, когда эти обоснования оцениваются [10].

Во вторую группу входят описания конфликта как фазового циклического процесса, проходящего ряд последовательных фаз (этапов, стадий) в своем разворачивании, каждая из которых имеет специфические характеристики, условия возникновения, параметры и т.д. (Р. Дарендорф, Р. Раммель и др.). Р. Раммель выделяет пять последовательных фаз конфликта: 1) латентная фаза, содержанием которой является наличие потенциальных различий в ценностях, объективных обстоятельствах, взглядах; 2) инициирующая фаза, или фаза инцидента, когда потенциальные различия становятся актуальной основой взаимодействия; 3) балансирование сил - фаза реального конфликтного взаимодействия, когда стороны оценивают силы друг друга и противостоят возникшей проблеме в попытке достичь решения; 4) баланс сил - фаза временного приспособления к вытекающим из конфликта последствиям; 5) стадия раскола, когда у сторон появляется убеждение, будто обстоятельства опять созрели для проявления потенциального конфликта.

Авторы моделей, входящих в третью группу, в частности, Дж.П. Фолджер и М.С. Пул, предостерегают от рассмотрения конфликта как хорошо структурированного, последовательного процесса, развивающегося по определенной схеме, так как конфликты слишком часто становятся неуправляемыми [2]. Отмечается, что для правильного понимания того, что происходит внутри зоны конфликта, необходимо учитывать, что он детерминирован особенностями восприятия и интерпретации субъектов [1, с. 314]. В этом подходе конфликт рассматривается не просто как разворачивающийся стадийно процесс, или "эпизод", но как процесс, трансформирующийся под воздействием механизмов восприятия и интерпретации участников конфликтного процесса.

Рассмотренные подходы скорее дополняют, чем исключают друг друга. 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. Эту особенность конфликта подчеркивают Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк, отмечая, что "на фоне одного большого конфликта... можно фиксировать несколько проходящих параллельно и последовательно "меньших" конфликтов, от успеха которых зависит победа в "большом" конфликте..." [9, с. 24-25]. С ними согласен Л. Крисберг: "конфликты - это сложное явление, включающее множество спор-

ных вопросов и сторон, и каждая сторона вовлечена одновременно также во множество конфликтов" [ 11, с. 27-28].

Таким образом, конфликт в организации как предмет социологии включает широкий круг феноменов. В качестве понятия "конфликт в организации" охватывает множество типов и форм проявлений конфликтов в организации, а как предмет исследования - это некое "конфликтное поле" - системный объект, не сводимый ни к простой сумме конфликтных эпизодов, ни к отдельным формам конфликта. Это система взаимодействий субъектов организации, обусловленных актуализированными противоречиями в той или иной сфере и направленных на их преодоление. Конфликт - это сложная многоуровневая, открытая система взаимодействий, основанная на противоречии в интересах, целях, ценностях индивидов или групп, занимающих различные ролевые позиции в организации.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Kolb D.M., Putnam L.L.* The multiple faces of conflict in organizations // *Journal of organizational behavior*. 1992. Vol. 13(3). P. 311-324.
2. *Зайцев А.К.* Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.
3. *Шаленко В.Н.* Конфликты в трудовых коллективах. М: Изд-во МГУ, 1992.
4. *Сценцицкий А.Л.* Промышленная социальная психология. Л., 1982.
5. *Coser L.A.* The functions of Social Conflict. N.Y.: Free Press, 1956.
6. *Pondy L.R.* Reflections on organizational conflict // *Journal of organizational behavior*. 1992. Vol. 13. P. 257-261.
7. *Дарендорф Р.* Элементы теории социального конфликта // *Социол. исслед.* 1994. № 5. С. 142-147.
8. *Сальков В.* Конфликт в социальном управлении // *Проблемы теории и практики управления* 1993. № 3. С. 54-63.
9. *Бородкин Ф.М., Коряк Н.М.* Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989.
10. *Lewicki R.J., Weiss S.E., Lewin D.* Model of conflict, negotiation and third party intervention: A review and synthesis // *Journal of organizational behavior*. 1992. Vol. 13. P. 209-252.
11. *Крисберг Л.* Мирозидание, мирозохранение и разрешение конфликтов // *Социол. исслед.* 1990. № 11. С. 32-37.