

Конфликт и его роль в организационных изменениях

Воронкова Мария Юрьевна, СЗИУ РАНХиГС, факультет социальных технологий, магистратура, 1 курс

Фоминых Григорий Алексеевич, СЗИУ РАНХиГС, факультет социальных технологий, магистратура, 1 курс

Научный руководитель

Семенова Анна Викторовна, доцент, кандидат экономических наук

Аннотация

В статье рассматриваются сущностные основы понятия конфликт, современная теория конфликта, взгляд на конфликт с точки зрения социологической теории. Определено что латентная стадия межличностного конфликта задает первый этап развитию отношений между оппонентами в конфликте. Отмечена роль восприятия ситуации как конфликтной. Поскольку подобное восприятие, сопровождаемое сильными эмоциональными переживаниями, часто ведет к искажению действительного положения вещей, отражена реакция второй стороны конфликта на негативные эмоциональные переживания со стороны оппонента. Сформулирована роль конфликта в изменении организации.

Ключевые слова

Изменения организации, конфликт, межличностный конфликт, конфликтный процесс

Conflict and Its Role in Organizational Change

Voronkova Maria Yu., NWIM RANEPА, Faculty of social technologies, Master's degree student of the 1 year

Fominykh Grigory A., NWIM RANEPА, faculty of social technologies, Master's degree student of the 1 year

Abstract

The article discusses the essential foundations of the concept of conflict, the modern theory of conflict, a view of the conflict from the sociological theory point of view. It is determined that the latent stage of interpersonal conflict sets the first stage in the development of relations between opponents in the conflict. The role of perception of the situation as a conflict one is noted. Since such perception, accompanied by strong emotional experiences, often leads to distortion of the actual state of affairs, the reaction of the second side of the conflict to negative emotional experiences on the part of the opponent is reflected. The role of the conflict in changing the organization is formulated.

Keywords

Changes of organization, conflict, interpersonal conflict, conflict process

История человеческой цивилизации насыщена разного рода конфликтами. Одни конфликты охватывали целые континенты и десятки стран и народов, другие вовлекали большие и малые социальные общности, третьи происходили между отдельными людьми. С древнейших времен люди пытаются решить возникающие противоречия и мечтают о бесконфликтном обществе. Для эффективного решения возникающих проблем каждому человеку необходимо усвоить необходимый уровень теоретических знаний и практических навыков поведения в конфликтных ситуациях, а также знания о причинах возникновения и способах решения конфликтов.

Понятие конфликта принадлежит как обыденному сознанию, так и науке, наделяющей его специфическим смыслом. Каждый из нас интуитивно понимает, что такое конфликт, однако от этого определение его содержания не становится более легким.

В обыденной речи слово «конфликт» используется применительно к широкому кругу явлений – от вооруженных столкновений и противостояния различных социальных групп до служебных и супружеских разногласий. Мы называем конфликтом семейную ссору, военные действия, дискуссии в парламенте, столкновение внутренних мотивов, борьбу собственных желаний и чувства долга и многое другое [2].

Современная теория конфликта, синтезируя два принципиально отличные точки зрения, исходит из того, что природе и человеку, и обществу свойственны, как биологические, психологические, так и социальные факторы, порождающие многообразные и многочисленные конфликты. С другой стороны, признается в такой же мере и наличие факторов социально-психологического порядка, обуславливающих стремление людей сотрудничать. В русле исследования, проводимого автором, важно как раз подчеркнуть эту существенную особенность: природой самого человека его способностью и стремлением к гармоничным отношениям, к единству с другими людьми — предусмотрен как бы внутренний ценностный ориентир, который должен учитываться в рамках процесса оптимизации социального конфликта.

Одна из исходных и центральных категорий настоящего исследования — конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение). В научной литературе, несмотря на многообразие дефиниций, конфликт понимается в значении «социальный конфликт», т. е. вызванный теми или иными вопросами общественной жизни. «Социальное» же в широком смысле слова есть общественное. М. Н. Руткевич пишет, что конфликт между людьми есть конфликт социальный [4]. В связи с этим в настоящем исследовании понятия «конфликт» и «социальный конфликт» употребляются как суть тождественные.

Обратившись к социологической теории А. Сорокина, мы обнаружим, что в качестве простейшего социального явления им рассматривается взаимодействие. Тор пишет, что моделью социальных процессов могут быть только процессы взаимодействия между индивидами; моделью общественных явлений могут быть только явления взаимодействия людей [5].

Признавая социальный конфликт (в том числе и межличностный) одним из таких явлений, мы с неизбежностью должны признать, что конфликт есть, прежде всего, специфический способ взаимодействия с людьми. И в то же время этот способ взаимодействия предопределен именно наличием противоречия как его мотивационной основы. Неразрывная связь понятия «конфликт» с философским понятием «противоречие» обязывает к более полному осмыслению противоречия, которое в философской науке выражает сущность закона единства и борьбы противоположностей. Отношения между конфликтующими сторонами выступают в виде противоречия не только в той его части, что стороны представляют противоборствующие силы за те или иные интересы, но и в той – не менее важной составляющей противоречия, - что стороны взаимопологают, дополняют друг друга, являют собой диалектическое единство и диалектическую целостность [1].

Такое понимание противоречия дает возможность утверждать, что социальный конфликт (и межличностный как одна из его форм) есть и противоборство субъектов, и их единство. Межличностные отношения, будучи отношениями постоянными между их субъектами, априорно предполагают наличие необходимой потребности этих субъектов в данных отношениях. Эта потребность может быть сопряжена с конкретными социальными интересами или ценностными, нравственно-этическими.

Принимая во внимание оба концептуальных подхода к пониманию конфликта через категорию «противоречие» и через категорию «взаимодействие» («свобода воли»), поскольку они, на наш взгляд, отражают именно две важнейшие смысловые грани явления «конфликт», в качестве рабочей формулировки этого понятия мы будем придерживаться следующего определения: «Конфликт социальный – тип социальных взаимодействий, характеризующийся противодействием социальных субъектов, обусловленный противоречием их потребностей и интересов, целей, а также социальных статусов, ролей и функций» [6].

Принято считать, что в каждом конфликте три вида проблем: содержательные, эмоциональные и псевдосодержательные. Если содержательные проблемы некоторые исследователи определяют как вопрос, который надо решить, то эмоциональные проблемы определяют как значимые эмоциональные переживания, – составляют основу споров по содержательным проблемам. Соответственно, «фактически наличие эмоциональных проблем отличает «конфликт» от «разногласий», т.е. «содержательные проблемы приобретают такое значение, потому что они являются средством решения эмоциональных проблем» [3].

Учитывая прямую связь индивидуальных потребностей с эмоциональными, можно выделить пять категорий эмоциональных проблем.

1. Проблемы власти, исходящие из индивидуального желания управлять и влиять на других и обрести социальный статус, который создается различием положений.

2. Проблемы одобрения, исходящие из индивидуальных установок на любовь и желание нравиться.

3. Проблемы включенности, исходящие из индивидуального стремления быть принятым в социальные группы.

4. Проблемы справедливости, исходящие из индивидуального понимания справедливого, равного и беспристрастного отношения.

5. Проблемы идентичности исходящие из индивидуальной необходимости автономии, самоутверждения, положительной самооценке, самоопределении и утверждении личностных ценностей.

Резюмируя изложенное, можно утверждать, что латентная стадия межличностного конфликта задает начало (первый этап) развитию отношений между оппонентами в конфликте, а именно: определение, осознание участниками конфликтной ситуации как именно конфликтной. Причем достаточно, чтобы это осознание характеризовало одного участника взаимодействия, что уже является основанием для структурирования определенным образом взаимодействия при данном состоянии.

Также, на наш взгляд, важно при этом подчеркнуть, что восприятие ситуации как конфликтной, сопровождаемое такими эмоциональными переживаниями, как недоверие, раздражение и страх, часто ведет к искажению действительного положения вещей.

Противоположная сторона в конфликте, в ответ на проявление негативных эмоциональных переживаний со стороны оппонента, также начинает воспринимать ситуацию как конфликтную, то есть, как правило, начинает испытывать подверженность тем же эмоциям. Конфликтные процессы, происходящие в современной организации, проявляют себя в условиях общекризисного состояния общества в деструктивной, дезинтегративной направленности, что обязывает к поиску концептуально новых подходов к их осмыслению и управления ими.

Все особенности межличностного конфликта, убеждают нас в том, что преобразование конфликтного взаимодействия любых вариантов в формы сотрудничества и компромисса можно осуществить только с привлечением специальных методов и технологий, предусматривающих вмешательство третьей стороны. Это объясняется тем, что подавляющее большинство людей использует стратегию соперничества в конфликте. Институционализация межличностного конфликта, на наш взгляд, во многом способна содействовать фактической минимизации деструктивных конфликтов, с одной стороны, и преобразованию массового сознания на основе институционального закрепления стандартов цивилизованного преодоления конфликтов, с другой стороны. Институциональный аспект проблемы управления конфликтом позволил теоретически спроектировать новую версию взаимосвязи посредничества и переговоров, как связи между социальным институтом (посредничеством) и функцией и технологией (переговорами).

Важность конфликта в процессе обеспечения баланса в управлении организацией, таким образом, является несомненной, а поскольку управление организацией есть процесс, направленный на непрерывные организационные изменения, то автору представляется необходимым определить и сформулировать роль конфликта в организационных изменениях.

Конфликтные ситуации быть либо причиной изменений в организации, либо следствием, а также спровоцированы факторами внешней и внутренней среды организации, связанными и/или не связанными с управлением. Организация, находящаяся в не стабильном состоянии, возникающем обычно во времена перемен, под влиянием деструктивной или конструктивной конфликтной ситуации, в зависимости от степени эффективности разрешения конфликта, может получить разные результаты. В случае, когда конфликт становится причиной изменений и носит конструктивный характер, организация может получить на выходе экономию ресурсов и мощные качественные изменения организационных процессов. Конфликт, являющийся следствием происходящих изменений, чаще всего может помешать происходящим изменениям, либо вызвать отклонения вектора желаемого состояния.

Литература

1. *Вохменцева Н.В.* Российское образование. Философия конфликта. // URL: <http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/705/45705/22323> (дата обращения 27.04.2015)
2. *Гришина Н.В.* Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2007. – 9 с.
3. *Дэна Д.* Преодоление разногласий: Как улучшить взаимоотношения на работе и дома / пер. с англ. – СПб., 2004. – 92 с.
4. *Руткевич М.* Социальный конфликт: философское измерение // Вестник РАН. 2004. Т. 64. № 6. – 482 с.
5. *Сорокин П.А.* Система социологии. Т. 1. – М., 2000. – 140 с.
6. Социальные технологии: словарь / под. ред. В.Н. Иванова. – М., 2005. – 61 с.