

МОТИВАЦИЯ И ДЕМОТИВАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КОНФЛИКТНОСТИ В УПРАВЛЕНЧЕСКИХ НАУКАХ

При рассмотрении представлений о конфликте в русле эволюции управленческих концепций можно увидеть, что даже если организационному конфликту не уделено специальное внимание (а это, как правило, именно так), его суть и основные подходы к урегулированию можно усмотреть исходя из основных положений той или иной управленческой концепции.

Известно, что управление получило статус науки благодаря усилиям Ф.У.Тейлора, обратившего внимание на значение человеческого фактора в организации. Объект управления – работник, способный выполнять некую совокупность функций, что позволяет ему встраиваться как элемент в систему производства. Преподаватель

Повсеместное внедрение идей Ф.Тейлора, зачастую искажающее их сущность, обострило противостояние работников и менеджеров. Ф.Тейлор не разрабатывал в русле своей концепции какой-либо модели конфликтного взаимодействия работников и менеджеров; однако известно, что сам он значительно пострадал от реального конфликта, будучи в 1911 г. отстранен от управления заводами из-за проблем с профсоюзами. Конфликт в данной ситуации – это конфликт экономических интересов работодателя и работника при стремлении обеих сторон максимизации выгоды; игнорирование социальной принадлежности работника, возможности работников объединяться при противостоянии по интересам – забастовка [1].

К тому времени, когда стала очевидной социальная подоплека потенциальной конфликтности реализованных на практике идей Ф.Тейлора, уже существовала теоретическая база для понимания массовых забастовок в США и Европе. В экономико-социологических трудах К.Маркса и его последователей определены условия воспроизводства социального конфликта в организациях со сложной социальной структурой (вплоть до коммуни-

*© Андреева И.В., 2012

стических), причем социальный конфликт рассматривается как естественный механизм перехода из одной социально-экономической формации к следующей, более прогрессивной.

Эксплуатируемый класс, сложившийся в определенных экономических условиях, способен сознавать свои истинные интересы и, в конце концов, образует революционную политическую организацию, которая выступает против господствующего, владеющего собственностью класса.

Осознанию способствуют: социальные перемены; состояние отчуждения; взаимодействие подчиненных друг с другом (взаимные жалобы); высокая экологическая концентрация членов подчиненных групп; образование, разнообразие используемых средств коммуникации, унифицированная идеология; способность вербовать или порождать идеологов [2]. Следовательно, возможность контроля над этими факторами позволяет управлять и конфликтами, а компетентный политик или менеджер могут организовать или угасить конфликт в массовом масштабе.

Идеи К.Маркса и сегодня оказались актуальными, были переосмыслены и заложены в основу разработки масштабных социотехнологий (в частности, социотехнологий так называемых «оранжевых революций») [3]. Можно утверждать эффективность имеющихся контртехнологий, примененных в странах, где «оранжевые» революции не могли состояться или были угашены.

Современные работы, содержащие попытку измерить потери организации в связи с конфликтами, основываются, в основном, на потерях времени и производимой продукции, которую недополучало предприятие (отрасль, группа отраслей), а эффективность от своевременного урегулирования определялась, исходя из соотношения экономии на снижении потерь и затрат на мероприятия, нацеленные на такое снижение [4,5,6].

Следующая концепция базируется на постулатах административной (бюрократической) школы, разработанных А. Файолем и М. Вебером, получившей признание в 1920-1950 гг. Отличительными особенностями данной концепции является главенство стандартных процедур и правил, разработанных и документально зафиксированных менеджерами, а также четкая иерархия и вера в законность власти. В данном случае объектом управления является уже человек в правовом поле с четкой иерархией, правилами и законной властью. Контракт, который работник заключает с работодателем, а также должностная инструкция, являются основными норма-

тивными документами организации. Они разрабатываются и действуют в организации для работников всех уровней – от младшего исполнителя в самом низу управленческой иерархии до генерального директора. Если принять, что законное – справедливо, то бюрократия предполагает один закон для всех наемных работников. Конфликт порождается, если нормативные документы понимаются разными сторонами неодинаково, или одна из сторон их не знает, или они устарели и т.д. В идеальном случае, такие конфликты могут быть преодолены в комиссии по трудовым спорам, когда специалисты-консультанты помогают сторонам обосновать правильность (законность) понимания организационных норм, или своевременными действиями менеджера по персоналу, способного профессионально разрабатывать нормативные документы, что и превращается в его основную функцию.

Однако практика показала, что бюрократия (офисные работники) могут разрабатывать такие документы в своих интересах, что приводит, в первую очередь, к росту численности управленческого аппарата и снижению общей эффективности организации. Коррупция (например, торговля подписями на документах) получила название одной из болезней бюрократической организации. Открытые и скрытые конфликты внутри коллектива вследствие «материальных и идеальных интересов различных статусных групп, характеризующихся собственными интересами, амбициями и жизненными ориентациями» [7] также можно отнести к организационным конфликтам данной группы. Симптомами таких конфликтов обычно являются постоянный поиск виноватого, стремление больше взять, чем отдать, недобросовестное отношение к труду, нарушение труда и исполнительской дисциплины [8], несовпадение интересов и целей акционеров, руководителей и работников предприятия. В качестве средств урегулирования подобных конфликтов исследователи обычно предлагают использование предупредительных мер, таких как четкая иерархия, разделение полномочий [9], а также применение услуг специальной службы разрешения споров, совета по трудовым спорам, социальное партнерство.

Школа человеческих отношений, пришедшая на смену классике, во главе с Э. Мэйо и успешно развивавшаяся с 1930 до 1960-х гг. стремилась удалить недостатки предшественников и «учесть различные аспекты социального взаимодействия, мотивации и ценностных ориентаций личности, характера, власти и авторитета, проблем лидерства и коммуникаций» [10].

Объектом управления, согласно данной концепции, уже является человек в системе социальных отношений, в частности, в малой группе. Характерные конфликты, рассматриваемые последователями данной концепции – межличностные, внутригрупповые и межгрупповые, причинами которых являются основанные на неформальных отношениях симпатии и антипатии, социально-психологическая несовместимость или особые «конфликтные» черты личности кого-либо из группы, недостатки навыков социального взаимодействия, недостаточная сплоченность коллектива и т.д.

О том, что личность человека может включать особые характеристики конфликтности, которые, если их рефлексировать, превращаются в стратегии поведения в конфликтной ситуации, сказали Томас и Киллмен, построив свою замечательную «решетку», основанную на представлении о том, насколько партнеры в конфликте учитывают свой собственный интерес и интерес другой стороны. Соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание как основные типы и стратегии поведения в конфликтной ситуации расширили представление о конфликте в организации, поскольку был объяснен и скрытый конфликт, который основывается на невозможности одной из сторон заявить свои права на отстаивание собственных интересов, что может иметь затяжной характер, приводить к различного рода депривациям и социально-негативным компенсациям людей (алкоголизму, депрессиям), или же существенно снижать эффективность их работы и вызывать саботирование и абсентеизм [11].

Основным методом предупреждения и урегулирования конфликтов последователи школы человеческих отношений считают усовершенствование коммуникативных навыков и повышение конфликтной компетенции [12,13].

Развитие управленческих наук в 1950-1980гг. становится толчком для выделения нового направления – ресурсного подхода, у истоков которого стоят такие фигуры как Д. МакГрегор, Ф. Герцберг. В рамках этой концепции повышение эффективности организации достигается за счет повышения эффективности ее человеческих ресурсов. Объектом управления при ресурсном подходе служит человеческий капитал, в который необходимо инвестировать средства. В качестве методов стимулирования здесь используется возможность творческой самореализации, причастности к управлению. Конфликт в рамках данной концепции подразумевается как исключительно экономический, если работник оказывается неспособным продемонстрировать отдачу с вложений, или как нравственно-психологический,

например, когда человек не склонен рассматривать свою конкретную способность как капитал (т.е. то, что создает прибыль), и инвестиции не оправдываются. Работ по конфликтологии в русле ресурсного направления очень мало, и разработка эффективных методов разрешения подобных конфликтов, на наш взгляд, вопрос времени.

Итак, мы видим, что в процессе развития управленческой науки конфликты, как правило, не были самостоятельным предметом исследования. О том, как понимался конфликт в той или иной концепции, можно заключить из того социального контекста (или его отсутствия), в котором представляется положение объекта управления – персонала организации.

В процессе эволюции управленческих наук, конфликт в организации рассматривается как нечто негативное, а отсутствие конфликтов представляется нормой, несмотря на то, в любой временной период существовали серьезные теоретические предпосылки для понимания позитивных для личности, группы, организации, социума функций конфликтов.

На протяжении всей истории развития управленческих наук менеджер по персоналу, которому вменялось в обязанность так или иначе управлять конфликтами, должен был иметь для этого различную подготовку: экономическую, юридическую, социально-психологическую, в зависимости от того, какое место и роль отводилось конфликту в русле каждой концепции. Принципиальная междисциплинарность современного подхода к конфликтам в организации вытекает из того социального контекста, в который в данной управленческой концепции был помещен объект управления – человек.

Библиографический список

1. Тейлор Ф.У. Менеджмент / пер. с англ. А.И. Зак. М.: Журн. "Контроллинг": Изд-во стандартов, 1992.
2. Вишневская А.В. Конфликтология: курс лекций. М.: Юнити. 2003.
3. Зелинский С.А. Информационно-психологическое воздействие на массовое сознание. Средства массовой коммуникации, информации и пропаганды – как проводник манипулятивных методик воздействия на подсознание и моделирования поступков индивида и масс. СПб.: Издательско-Торговый Дом «СКИ-ФИЯ», 2008. 280 с.

4. Савич А.В. Совершенствование системы урегулирования трудовых конфликтов. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 1999.
5. Кравченко О.Л. Методологические подходы к оптимальному регулированию коллективных трудовых конфликтов на рынке труда: автореф. дис. на соиск. учен. степ. к.э.н., Иркутск, 1996.
6. Юрочкина Е.Ю. Регулирование коллективных трудовых конфликтов в системе социального партнерства: автореф. дис. на соиск. учен. степ. к.э.н., М., 2004.
7. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: Учеб. пособие для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. С.20.
8. Шилов И.Н. Конфликт в организации в условиях трансформации общества: автореф. дис. на соиск. учен. степ. к.социол.н., Тюмень, 1998.
9. Трунова Н.П. Управление разрешением социально-экономических конфликтов в российских фирмах: автореф. дис. на соиск. учен. степ. к.э.н., М., 2000.
10. Корицкий Э.Б. Развитие науки о менеджменте в России в 1900-1950-е гг.// Российский журнал менеджмента, Том3, №1, - 2005, С.141.
11. Thomas K. W., Kilmann R. H. Thomas-Kilmann conflict mode instrument. Tuxedo, N. Y.: Xicom, 1974
12. Парамонова Г.А. Стратегии поведения студентов различных спортивных специализаций в межличностном конфликте: автореф. дис. на соиск. учен. степ. к.психол.н., СПб., 2004.
13. Соколов Е.М. Профилактика межличностных конфликтов в организациях: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. психол.н., М., 2003.