

МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ В ОРГАНИЗАЦИИ: ПРИЧИНЫ И ФУНКЦИИ

Бурыкина С. А., Ткачева Н. Н., Каплун О. Ю. (Владивосток, Россия)

Аннотация: Одним из элементов современного общества является организация. Человек на протяжении своей жизни может быть включен в различные организации, имеющие свою структуру, цели задачи. Во взаимодействии двух или более людей возникают разного рода конфликты, обусловленные различными факторами, в том числе и в организационной среде. Причины конфликтов в организации могут носить как объективный, так и субъективный характер, выражаться в различных формах и нести как конструктивные, так и деструктивные последствия. Понимание организационного конфликта как сложного явления, имеющего свои особенности, необходимо для организации качественной работы коллектива. В данной статье раскрыто понятие межличностного конфликта в организации, представлены основные классификации причин его возникновения, а также конструктивные и деструктивные функции.

Ключевые слова: межличностный конфликт, организация, организационный конфликт, понятие конфликта, причины конфликта, функции конфликта.

INTERPERSONAL CONFLICT IN ORGANIZATION: CAUSES AND FUNCTIONS

Burykina S. A., Tkacheva N. N., Kaplun O. Yu., (Vladivostok, Russia)

Abstract: One of the elements of modern society is organization. During the lifetime, a person could be a part of different organizations, which have their personal structure, aims and tasks. In course of communication of two or more people, conflicts arise, caused by different reasons, also conflicts arise in organization structure. Causes of conflicts could be objective and subjective, express in different forms and have constructive and destructive repercussion. Understanding of organizational conflict as a complex phenomenon, which has its personal qualities, is necessary for a qualitative teamwork management. This article reveals the concept of interpersonal conflict in organization, presents main classification of its causes, as well as constructive and destructive functions.

Keywords: interpersonal conflict, organization, organizational conflict, concept of conflict, causes of conflict, conflict functions.

Организация как составная часть общества является неотъемлемой частью жизненного пути человека. Изучение данной

темы актуально, так как необходимо выработать инструментарий для профилактики проявления деструктивных функций и управления конфликтным взаимодействием. Для того, чтобы управлять конфликтами, а также проводить профилактику такого рода межличностного взаимодействия, необходимо выявить специфику и причины их возникновения в организации.

Отсутствие конфликтов можно рассматривать как «сигнал о неблагополучии» [1, с. 199]. С.А. Козлов пишет, что «конфликты на предприятиях можно рассматривать с одной стороны как следствие антагонизмов его индивидуумов, с другой – как необходимую составляющую гармонии развития предприятия» [7, с.134].

В исследованиях, посвященных конфликтам в организации, мы видим различные определения данного рода конфликтов. А.И. Пригожин определяет организацию и организационные конфликты в нескольких аспектах [6, с. 28]. Во-первых, организация как инструмент решения общественных задач, средство достижения общих целей, организация выступает как источник внешних конфликтов. Во-вторых, организация как человеческая общность, специфическая социальная среда, где организация генерирует социально-психологические конфликты. В-третьих, организация как безличная структура связей и норм, где организация детерминирует системный и структурный источники конфликта. Системный источник конфликтов подразумевает, что в самой организации заложено противоречие между сущностью организации как социального института и свободой человека, являющегося ее членом. Структурный источник – конфликт между формальной (правила, норма) и неформальной (межличностные отношения) структурами организации.

Г.М. Магомедов пишет, что под конфликтом в организации понимают «систему и процесс взаимодействия структурных элементов организации (индивидов и групп), направленный на разрешение существующих противоречий, возникающих вследствие столкновения противоположных позиций, целей, интересов, мнений, взглядов, идеалов и/или вследствие ограниченности ресурсов, выступающих для них (индивидов и групп) в качестве важных и актуальных потребностей» [4, с. 234].

Данная работа посвящена исследованию межличностного конфликта в организации, под таковым мы будем понимать форму взаимодействия субъектов, обусловленную наличием противоречий в

целях, интересах, ценностях сторон и направленную на преодоление данных противоречий в организационной среде.

Н.В. Гришина предлагает следующую типологию причин производственных конфликтов [2, с. 114]:

1. Препятствие достижению основных целей совместной деятельности. Горизонтальный конфликт – действия одного субъекта препятствуют успешной деятельности другого. Вертикальный (снизу вверх) – руководитель не обеспечивает возможности успешного достижения цели деятельности подчиненными. Вертикальный (сверху вниз) – подопечный не обеспечивает руководителю возможности достижения основной цели деятельности.

2. Препятствие достижению личных целей совместной трудовой деятельности. Горизонтальный конфликт – действия одного субъекта препятствуют достижению личных целей другим. Вертикальный (снизу вверх) – руководитель не обеспечивает подчиненному возможности достижения его личных целей. Вертикальный (сверху вниз) – подчиненный создает препятствия для достижения руководителем его личных целей.

3. Противоречие действий принятым нормам. Горизонтальный конфликт – несоответствие поведения личности групповым нормам. Вертикальный (снизу вверх) – противоречие деятельности руководителя ожиданиям подчиненных. Вертикальный (сверху вниз) – противоречие деятельности подчиненного как носителя роли ожиданиям руководителя.

4. Личные конфликты. Горизонтальный – личная несовместимость. Вертикальный (снизу вверх) – лидеры и авторитеты группы не оправдывают ожиданий последователей. Вертикальный (сверху вниз) – члены группы не оправдывают ожидания лидеров и авторитетов.

Таким образом, в данной типологии представлены такие типы конфликтов, которые обусловлены психологическими особенностями личности, напрямую связаны с поведением человека в организации, его восприятием окружающей действительности. На наш взгляд, подробное рассмотрение приведенных выше причин необходимо в контексте исследования межличностного конфликта в организации, так как исследование человека в организационной структуре может способствовать увеличению количества конфликтных взаимодействий, или же, если принимать во внимание представленную

выше информацию, – содействовать профилактике развития негативных проявлений конфликта.

А. А. Магулаева выделяет ключевые факторы (причины) возникновения организационных конфликтов и их содержание [5, с. 254]:

1. Факторы, препятствующие достижению основной цели трудовой деятельности. К ним относится непосредственная технологическая взаимосвязь сотрудников, когда их действия оказывают взаимное влияние друг на друга, в случае конфликта, негативно. Также сюда можно отнести перенос проблем, требующих административного разрешения, на горизонтальный уровень и невыполнение функциональных обязанностей в системе «руководитель – подчиненный».

2. Факторы, препятствующие достижению вторичных целей трудовой деятельности – заработка и благоприятных условий труда и отдыха. К данной группе факторов относится также взаимосвязь людей, когда достижение цели одного субъекта зависит от деятельности другого; неудовлетворительное решение каких-либо вопросов руководством, следствием чего может стать обострение отношений подчиненных, нарушение личных и формальных отношений в системе «руководитель – подчиненный».

3. Факторы, порождаемые несоответствием поступков человека принятым в коллективе нормам и ценностям. Сюда относятся: управленческая некомпетентность и невоспитанность менеджеров; нарушение служебной этики; несправедливая оценка руководством трудового поведения подчиненных; дисфункциональная система стимулирования работы подчиненных; неадекватное отношение к критике; неспособность руководителя опираться в работе на неформальные объединения подчиненных.

Таким образом, к факторам, влияющим на возникновение и развитие межличностных конфликтов в организации, мы можем отнести уровень профессионализма сотрудников, качество выполнения рабочих обязанностей, коммуникативную компетентность субъектов, а также индивидуально-психологические особенности личности.

Конфликт как социальное явление сочетает в себе как конструктивные, так и деструктивные функции. Данное свойство характеризует в том числе конфликты в организации.

К деструктивным функциям конфликтов в организации можно отнести следующие параметры:

1. Разрушение традиций общения, изменение взаимоотношений между оппонентами, дальнейшая напряженность социальных контактов.

2. Снижение уровня сплоченности коллектива, ухудшение качества совместной деятельности.

3. Ухудшение социально-психологического климата среди персонала организации.

4. Возрастание возможности проявления среди коллег деструктивного лидера.

Говоря о конструктивных функциях конфликта, также отметим, что их изучение является не менее важным для понимания природы конфликтного взаимодействия в данном случае в организации. На наш взгляд, осознание двойственности природы конфликта позволит членам организации научиться управлять такого рода взаимодействиями и разрешать конфликты с минимальным ущербом, а не бояться его и не пытаться подавить.

К конструктивным функциям конфликтов в организации можно отнести следующие:

1. Интеграция персонала.

2. Активизация социальных связей, усиление согласованности в достижении целей.

3. Сигнализация об очагах социальной напряженности, выявление нерешенных проблем.

4. Содействие развитию творческой инициативы, содействие принятию новых оптимальных решений.

5. Повышение уровня взаимного доверия, улучшения социально-психологического климата.

6. Предоставление информации об организации и ее представителях.

7. Ослабление конфронтации в трудовых условиях.

Подводя итог вышесказанному, мы можем сделать следующие выводы:

В научной литературе существует несколько определений организационного конфликта. В данной работе под конфликтом в организации понимается форма взаимодействия субъектов, обусловленная наличием противоречий в целях, интересах, ценностях

сторон и направленная на преодоление данных противоречий в организационной среде.

Конфликты в организации можно классифицировать как: конфликты, связанные с препятствием достижению основных/личных целей совместной деятельности; конфликты, связанные с противоречием действий субъектов принятым нормам; личные конфликты. Они имеют горизонтальную и вертикальную (снизу вверх/сверху вниз) направленности.

Организационные конфликты имеют как конструктивные, так и деструктивные функции. Изучение феномена конфликта в организации в контексте его функций может способствовать формированию умений к конструктивному разрешению такого взаимодействия, а также позволяет целостно рассмотреть конфликт как явление.

Литература

1. *Алексеев О. А.* Конфликтология и управление: теоретические основы, аналитическая модель, практическое значение [Электронный ресурс] / LAP LAMBERT Academic Publishing, [2012]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/33852.html>. (дата обращения: 10.05.2020).

2. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000. 544 с.

3. *Козлов С. А.* Конфликт в организациях // Научный вестник МГТУ ГА. 2007. №113. С. 129–134.

4. *Магомедов Г. М.* Конфликты в организации: сущность и особенности // Фундаментальные исследования. 2014. №8. С. 233–239.

5. *Магулаева А. А.* Анализ факторов, вызывающих конфликты в организациях // Мир науки, культуры, образования. 2015. №3(52). С. 252–254.

6. *Пригожин А.И.* Организация: системы и люди. М.: Политиздат, 1983. 176 с.