



Исследователи определяют организацию как «систему, которая состоит из зависимых друг от друга подсистем, находящихся во взаимодействии с внешней средой»<sup>1</sup>. Сам термин «организация» охватывает кроме предприятий, находящихся в государственной и муниципальной собственности, коммерческие организации; хозяйственные товарищества, хозяйственные и акционерные общества, производственные кооперативы, а также некоммерческие организации, которые создаются в форме потребительских кооперативов, общественных и религиозных организаций (объединений), фондов и учреждений.

Отечественные исследователи определяют конфликты в организации как особый тип социальных конфликтов, происходящих в рамках организации и вызванных какими-либо специфическими свойствами организации, ее структурными особенностями, ее взаимодействиями с другими организациями, организационной динамикой и т.п. Е.В. Александрова определяет конфликты в организации как «разновидность конфликтов, возникающих в коллективах вследствие рассогласования формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива»<sup>2</sup>. Конфликт определяют еще и как «процесс, в котором два (или более) индивида или группы активно ищут возможность помешать друг другу достичь цели, предотвратить удовлетворение интересов соперника или изменить его взгляды и социальные позиции»<sup>3</sup>. В.Н. Шаленко рассматривает трудовой конфликт в организации по-иному: «один из видов социальной борьбы специфического типа социальных взаимодействий». В свою очередь под «социальной борьбой» подразумевается определенный тип противоречивого социального взаимодействия субъектов, вызванного реальным или иллюзорным противоречием их потребностей, интересов и целей, направленного на извлечение выгоды за счет интересов друг друга и тем самым сопровождающегося причинением взаимного ущерба». Кратко рассмотрим особенности организационных конфликтов, которые определяют характеристики трудовых споров и разногласий на предприятии.

Различия в объемах сферы действия. Хотя организация предприятия по сравнению с обществом - более локальная и простая система, масштаб и уровень действия организационных конфликтов гораздо выше, чем трудовых споров между персоналом и менеджментом, включая собственников. Это обстоятельство позволяет администрации более эффективно прогнозировать и регулировать различные

трудовые конфликтные ситуации.

Вторая особенность заключается в том, что организация представляет собой замкнутую общность, для которой характерны четкая иерархичность функций, распределение ролевых обязанностей, единый конечный продукт труда. Это значит, что субъекты как организационных, так и трудовых конфликтов связаны общими социальными ценностями, нормами и правилами поведения, анонимность их действий практически исключена, а одобрение или осуждение коллег нередко играет решающую роль не только в морально-психологическом плане, но и в служебно-профессиональной карьере участников противоборства.

В организационных конфликтах проявляется особая сплоченность, единство действий каждой из сторон благодаря тому, что соответствующие группы персонала и администрации контролируют своих членов, подчиняя их усилия цели «победы» над противником. Другой важный момент проявляется в том, что в организационных конфликтах формируются так называемые «группы сознания», объединяющие участников по убеждениям, ценностным ориентациям, настроениям. А члены этих групп в определенных условиях становятся субъектами более локальных трудовых конфликтов. Переплетение объективных и субъективных факторов затрудняет для субъекта управления прогнозирование и регулирование конфликтных групп в трудовых спорах, делает эти группы размытыми, а состав их разнообразным. Так, известно, что в коллективных трудовых забастовках не весь персонал предприятия преследует единые цели, имеется реальное расхождение интересов рабочих, служащих, специалистов.

Наконец, сложность управления организационным конфликтом состоит в том, что на каждом этапе развития организации важнейшая задача руководства - поддержание оптимального уровня конструктивного конфликта, так как полное отсутствие конфликтов в трудовых отношениях порождает самоуспокоенность и самодовольство работников, особенно управленцев, т.е. создает симптомы «летаргического сна» коллектива. Трудовые конфликты в организации функционально сравнимы с болезнью в человеческом организме: люди, не знавшие долгое время серьезных болезней, при первом же случае поддаются панике, становятся мнительными и т.н. Такова же реакция сложных систем: чем они организованнее, централизованнее, тем чувствительнее к непредвиденным отклонениям, нарушениям, дисбалансам. Поэтому организационные и трудовые конфликты как тип социально-экономических конфликтов не только неизбежны, но и необходимы. Задача субъекта управления состоит в том, чтобы трудовой спор или конфликт интересов не выходил за объективные рамки предмета разногласий,

не переходил во взаимное дискредитирование оппонентами друг друга, не разрушал психологическое взаимопонимание между людьми, формировавшееся годами.

Ярким примером объективной необходимости организационного конфликта является такой его вид, как «позиционный конфликт», который возникает вследствие расхождения целей подразделений, создающего объективное противостояние. Такой конфликт позиционен, потому что он объективно задан разными функциями подразделений в организационной структуре. Полезность этого процесса обусловлена тем, что он позволяет высшему руководству объективнее оценивать конкретные действия соперничающих подразделений, поскольку те вынуждены для усиления своих позиций разрабатывать нестандартные решения межподразделенческих проблем. Иначе говоря, позиционный конфликт создает конструктивное напряжение, полезное для организации при условии контроля над ним. Не случайно на практике он нередко закладывается в целевую структуру организации. Патологические последствия позиционных конфликтов наступают тогда, когда конструктивное напряжение субъектов инновационной деятельности насыщается избыточными негативными эмоциями, перерождается в неоправданную межличностную конкуренцию и неделовые межличностные разногласия.

Таким образом, управленческое действие не только допустимо, но и необходимо рассматривать в качестве средства конфликтного управления.