Е. Ю. Сурвилло

ИССЛЕДОВАНИЕ ОЖИДАНИЙ «ВЛАСТЬ-ПОДЧИНЕНИЕ» КАК ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ СКРЫТЫХ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Работа представлена кафедрой управления трудовыми и социальными процессами Санкт-Петербургского государственного инженерно-экономического университета. Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор И. В. Андреева

В статье предпринята попытка исследования взаимосвязи власти-подчинения в организации как причины возможных скрытых конфликтов. Приводятся результаты социологического исследования предпочтения определенного типа власти и подчинения у студентов экономических специальностей и менеджеров организаций Санкт-Петербурга.

Ключевые слова: *скрытые конфликты, власть в организации, соответствие власти и подчинения, урегулирование конфликтов.*

E. Survillo

"POWER-SUBJECTION" EXPECTATION AS A REASON FOR LATENT CONFLICT IN AN ORGANISATION

The article describes the power-subjection correlation as a cause of latent conflicts. The author presents the results of the sociologic research on preferences for a certain type of power and subjection among economics students and managers of Saint-Petersburg.

Key words: *latent conflicts, power in an organisation, correspondence of power and subjection, settlement of conflicts.*

Социальные потрясения последних десятилетий: изменение социально-политической карты мира, глобализация, миграционные процессы, экономические кризисы – являются тем неизбежным контекстом, в котором современный теоретики и практики в области конфликтологии ведут свою деятельность, на каком бы уровне социального анализа они ни находились. Особое место в таких исследованиях и управленческих практиках занимает коммерческая организация как основной элемент современного социального устройства. В ней, как в призме, преломляются все существующие противоречия как окружающей социокультурной среды, так созданные самой организацией на разных этапах ее развития.

Теоретические и методологические основы управления организационными конфликтами исследовали российские ученые А. Я. Анцупов, А. Г. Большаков, В. В. Василькова, А. В. Вишневская, А. А. Деревянченко, А. В. Дмитриев, З. З. Дринка, А. Н. Крестьянинов, В. И. Сперанский, А. К. Зайцев, В. В. Козлов, В. А. Светлов, В. Н. Тренев, Н. И. Чувашова, А. И. Шипилов и др. Основы социального управления конфликтом – Е. М. Бабосов, Т. Ю. Базаров, В. В. Василькова, А. Г. Гладышев, Г. В. Грачев, А. К. Зайцев, А. Г. Здравомыслов, В. В. Козлов, В. Н. Иванов, В. И. Патрушев, В. А. Светлов, С. В. Соколов, В. Н. Тренев, В. Н. Шевелев. Причины возникновения конфликтов в социальных организациях – В. А. Антропов, А. В. Пиличев, М. Ю. Несмелова, С. А Владимиров, В. В. Гончаров, Э. Э. Линчевский, Э. А. Уткин, А. С. Хохлов и др.

Как правило, управленческая деятельность в организации рассматривается как преодоление неизбежных рассогласований в процессе решения производственных задач, а стиль управления – как методы и приемы, применяемые для достижения намеченных целей в постоянно возникающих конфликтных ситуациях [2; 3; 4].

Исходя из понимания конфликтов как чего-то неизбежного, но такого, с которым каждый управленец может и должен справиться в одиночку, в русле отечественного персонал-менеджмента предлагаются два основных подхода к управлению конфликтными ситуациями. Первый основан на регулярных упражнениях и тренингах, деловых и ситуационных играх. И чем больше человек тренируется (фактически как боксер, только на уровне психологических навыков), тем выше его управленческий потенциал в неизбежных конфликтных инцидентах. Второй подход основан на том, чтобы найти свой индивидуальный стиль деятельности в конфликтных ситуациях и далее совершенствовать свою технологию управления конфликтами.

Рассматривают различные варианты организационных конфликтов в попытке их классификации. Так, в качестве объективных оснований конфликта нередко называют неадекватную систему принятия и реализации управленческих решений, неправильное распределения обязанностей, недостатки организации труда и т. п. [1, с. 451, 452; 5; 9], т. е. проблемы, которые можно считать проблемами низкого уровня менеджмента. Тогда субъективными оказываются также характеристики менеджмента, но связанные с личностной составляющей его субъектов: низким уровнем коммуникативной компетентности, низкой толерантностью, интроверт-

ностью и т. д. [7]. Важно отметить, что предлагаемые подходы к предотвращению конфликтов являются дорогостоящими, а их экономическая эффективность практически не поддается измерению.

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 следующим образом:

$$Э = Ук + \Delta ВНП ,$$

где: *Ук* – затраты на урегулирование конфликта; *Р* – вероятность конфликта; $\Delta ВНП$ – прирост ВНП из-за социальной стабильности [6].

Вероятность возникновения конфликта рассчитывается по формуле:

$$P = \frac{Чк}{Нк},$$

где: *Чк* – число возникших конфликтов; *Нк* – количество предконфликтных ситуаций.

При таком подходе любое, даже значительное количество предконфликтных ситуаций, если они не проявились в открытой форме, может свидетельствовать о практически нулевой вероятности конфликта и полном благополучии организации. Вопрос о том, влияет ли неактуализовавшаяся предконфликтная ситуация на ее жизнедеятельность, не ставится; более того, предконфликтная ситуация не рассматривается как латентный (скрытый) конфликт.

Современная конфликтология наиболее часто выделяет следующие стратегии конфликтного поведения сторон: соперничающая – навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения; кооперативная – поиск решения, которое бы удовлетворяло обе стороны; компромиссная – понижение сторонами своих стремлений; избегающая – уход из ситуации конфликта (физический или психологический); бездействие – нахождение в ситуации конфликта, но без всяких действий по его разрешению [10; 11].

Важнейшей детерминантой такой стратегии является ориентированность участников конфликта на свои или чужие интересы. Выбор стратегии поведения в конфликте определяется многими факторами, важнейшим из которых является оценка участниками успешности применения стратегии для достижения собственных целей и ее «цены». Оценка осуществимости стратегии позволяет произвести выбор, наиболее эффективный для использующей ее стороны.

Если одна из сторон сильно заинтересована в собственных результатах, но враждебна по отношению к другой; ее запросы высоки и не снижаются; властный ресурс высок; готовность другой стороны к уступкам оценивается как высокая; отсутствует готовое удовлетворяющее обе стороны решение; цена использования соперничающей стратегии считается приемлемой, то, вероятнее всего, будет использована соперничающая стратегия. Именно соперничающая стратегия может быть основой «хронического» предконфликтного состояния, определяемого выбором другой стороной стратегии избегания или бездействия.

Причины выбора стратегии бездействия, приспособления следующие: невозможность включенности в решение проблемы; быстрое принятие внушаемых решений; нахождение в центре внимания безопасных, не вызывающих споров аспектов конфликтной темы; отсутствие необходимой информации; устранение активных участников; отсутствие планов для реализации выбранного решения, отсутствие властного ресурса.

Следовательно, можно говорить об отсутствии открытого конфликта в ситуации, когда одна сторона избрала соперничающую стратегию, другая – бездействующую, приспосабливающуюся. Такая ситуация может быть хронической. Для общества, по всей вероятности, это фактор снижения качества жизни; для личности – фактор снижения потенциала. Оптимальна ли такая ситуация для организации? Очевидно нет, поскольку доказано, что негативные последствия затяжного скрытого конфликта вызывают фрустрацию и могут проявляться в снижении качества

выполняемой работы, саботировании управленческих решений, воровстве, алкоголизме и т. д.

Существуют ли какие-то закономерности возникновения скрытых конфликтов в организации, поддающиеся прогнозированию?

Целью нашего исследования была проверка гипотезы, основывающейся на идеях американского исследователя А. В. Этциони, утверждавшего, что успешной может считаться лишь организация, в которой тип власти конгруэнтен типу подчинения, т. е. готовности ее принять [8].

Мы предположили возможность скрытого противоречия между ожиданиями подчиненных, с одной стороны, и стилем управления, который использует руководство в компании, а также доминирующей организационной культурой, с другой стороны. При этом ожидания сотрудников мы связываем с определенным типом власти, которая воспринимается индивидом как наиболее приемлемая и эффективная и которой данный индивид готов подчиняться. Термин «власть» по отношению к организации употребляется здесь как достаточно широкое понятие, включающее в себя не только позицию управляющего звена по отношению к подчиненным, но и главенствующие принципы внутренней и внешней политики компании, этика взаимоотношений между сотрудниками, цели компании, ее стратегия и тактика поведения на рынке и т. д.

Мы рассматривали шесть типов власти: власть харизматического лидера (готовность принять власть позитивного авторитета, ориентированного на общечеловеческие ценности), власть автократической личности (готовность принять власть диктатора, ориентированного на полное подчинение себе своей группы), власть бюрократии (готовность подчиниться требованиям порядка, закону, нормам), власть рынка (готовность подчиниться требованиям свободной конкуренции), власть бренда (готовность подчиниться власти задаваемого в массовой культуре образа, принятого большинством как образец, эталон), власть новых стандартов (ориентация на новизну безотносительно к ее содержанию).

Результаты пилотного анкетного опроса, который проводился нами по авторской методике среди студентов второго курса экономических специальностей вузов Санкт-Петербурга (45 человек), представлены на рис. 1.

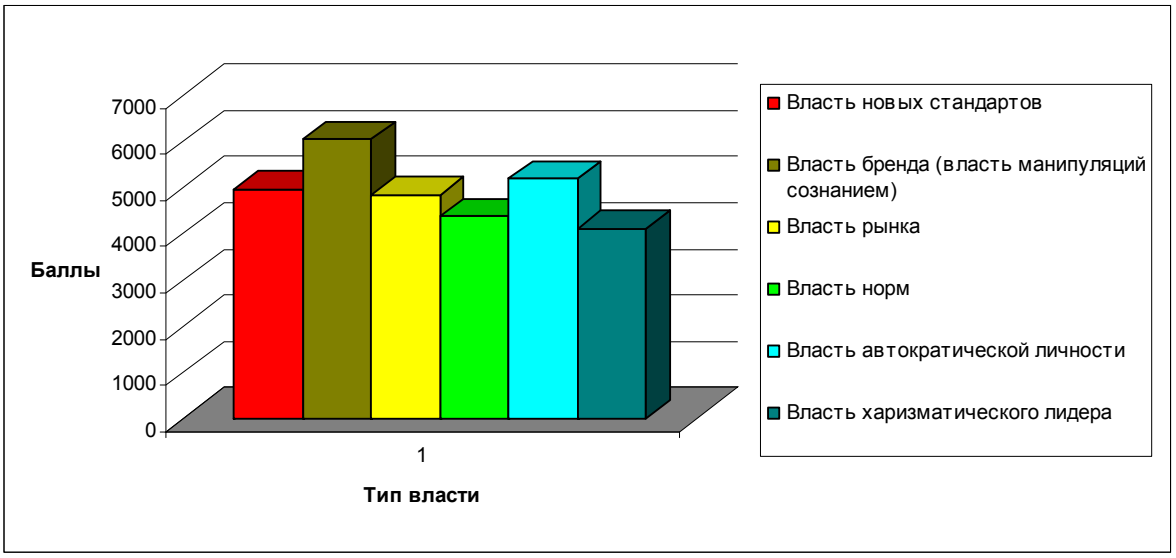

Рис. 1. Формирование предрасположенности к подчинению определенному типу власти у студентов

Было выявлено, что у большей части студентов (20% всех ответов) существует склонность к принятию власти бренда, т. е. ориентация на требование некого образца, установленного стандарта.

Вторую по величине группу студентов (18%) привлекает власть автократической личности, что можно объяснить особенностями русского менталитета. Далее по убыванию следуют группы, склонные к подчинению власти новых стандартов, рынка и норм. И минимальное число ответов свидетельствует о готовности к принятию власти харизматичического лидера – наиболее специфического типа власти.

Следующим этапом нашей работы был опрос руководителей организаций Санкт-Петербурга (14 человек) о предпочитаемом ими типе власти. Оказалось, что 80% из них уверены в предпочтительности автократического типа власти. И, как и в случае со студентами, наименьшее количество голосов было отдано харизматическому стилю. Наибольшее расхождение кривых предпочтения и реального наличия определенного типа власти получилось в областях власти рынка (в реальности этот тип власти встречается реже, чем хотели бы того анкетируемые), а также власти автократического и харизматического лидеров (которые, наоборот, встречаются чаще, чем это нужно, по мнению опрошенных).

Хотелось бы также отметить, что незначительные колебания (в пределах нескольких процентов) в предпочтении различных типов власти позволяют выдвигать предположение о наличии сопоставимых по размеру групп людей, настроенных на конкретные типы власти. Аналогичная ситуация наблюдается и в распределении организаций по тому же признаку. Таким образом, можно говорить о достаточной степени вероятности «фона» для затяжных скрытых конфликтов в организациях на почве несоответствия ожидаемого работником стиля управления и реально существующей в компании системы власти.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Базаров Т. Ю.* Управление персоналом. М.: ЮНИТИ, 2001.

2. *Волков Б. С.*, *Волкова Н. В.* Конфликтология: учебник. СПб.: Питер, 2000; *Ворожейкин И. Е.*, *Кибанов А. Я.*, *Захаров Д. К.* Конфликтология: учебник. М.: ИНФРА-М, 2004.

3. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. СПб.: Питер, 2001.

4. *Деменева Н. И.* Индивидуальные социально-трудовые конфликты в организациях: технологии управления: автореф. дис. … канд. социол. наук. Новосибирск, 2004. 23 с.

5. *Савич А. В.* Совершенствование системы урегулирования трудовых конфликтов. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 1999.

6. *Черняева Т. Н.* Тренинг как средство формирования конфликтологической культуры менеджера в вузе: автореф. дис. … канд. пед. наук. Калининград, 2004. 23 с.

7. *Этциони А. В.* От империи к сообществу. М., 2004.

8. *Юрочкина Е. Ю.* Регулирование коллективных трудовых конфликтов в системе социального партнерства: автореф. дис. … канд. экон. наук. М., 2004. 24 с.

9. *Buunk B. P.*, *Schaap C.*, *Prevoo N.* Conflict Resolution Styles Attributed to Self and Partner in Premarital Relations // Journal of Social Psychology. 1990. N 130. P. 821–824.

10. *Esser J. K.*, *Walker J. L.*, Kurtzweil P. L. Strategies for Oligopoly Negotiations Involving Multiple Issues // Journal of Applied Social Psychology. 1991. N 21. P. 1473–1489.

REFERENCES

1. *Bazarov T. Yu.* Upravleniye personalom. M.: YuNITI, 2001.

2. *Volkov B. S., Volkova N. V.* Konfliktologiya: uchebnik. SPb.: Piter, 2000; Vorozheykin I. E., Kibanov A. Ya., Zakharov D. K. Konfliktologiya: uchebnik. M.: INFRA-M, 2004.

3. *Grishina N. V*. Psikhologiya konflikta. SPb.: Piter, 2001.

4. *Demeneva N. I.* Individual'nye sotsial'no-trudovye konflikty v organizatsiyakh: tekhnologii upravleniya: avtoref. dis. … kand. sotsiol. nauk. Novosibirsk, 2004. 23 s.

5. *Savich A. V*. Sovershenstvovaniye sistemy uregulirovaniya trudovykh konfliktov. SPb.: Izd-vo SPbGUEF, 1999.

6. *Chernyayeva T. N.* Trening kak sredstvo formirovaniya konfliktologicheskoy kul'tury menedzhera v vuze: avtoref. dis. … kand. ped. nauk. Kaliningrad, 2004. 23 s.

7. *Ettsioni A. V*. Ot imperii k soobshchestvu. M., 2004.

8. *Yurochkina E. Yu*. Regulirovaniye kollektivnykh trudovykh konfliktov v sisteme sotsial'nogo partnerstva: avtoref. dis. … kand. ekon. nauk. M., 2004. 24 s.

9. *Buunk B. P.*, *Schaap C.*, *Prevoo N.* Conflict Resolution Styles Attributed to Self and Partner in Premarital Relations // Journal of Social Psychology. 1990. N 130. P. 821–824.

10. *Esser J. K.*, *Walker J. L.*, Kurtzweil P. L. Strategies for Oligopoly Negotiations Involving Multiple Issues // Journal of Applied Social Psychology. 1991. N 21. P. 1473–1489.