

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОНФЛИКТОВ В МАЛОМ БИЗНЕСЕ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ: РЕГИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

© Н.М. Струк*, О.О. Давыдова*

*Иркутский национальный исследовательский технический университет,
664074, Россия, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83.

В статье представлены результаты социологического исследования проблем малого бизнеса Иркутской области. Исследование направлено на изучение особенностей становления и развития малых предприятий в области обслуживания населения. Результаты проведенного исследования позволили сделать выводы о том, что каждый регион может иметь не схожие с другими виды, динамику организационных конфликтов, могут отличаться и способы их разрешения.

Ключевые слова: регион, малый бизнес, конфликт, организационный конфликт, малое предприятие.

FEATURES OF ORGANIZATIONAL CONFLICTS IN A SMALL BUSINESS IN MODERN RUSSIA: REGIONAL ASPECT

O.O. Davydova*, N.M. Struk*

*Irkutsk National Research Technical University,
83 Lermontov Street, Irkutsk, 664074, Russia

The article presents the results of a sociological study of the challenges facing small businesses in Irkutsk region. The research is aimed at the analysis of the formation and development features of small enterprises in the service sector. The results of the study have led to the conclusion that each region may have different types and dynamics of organizational conflicts; their solutions may also differ.

Keywords: region, small business, conflict, organizational conflict, a small enterprise

Конфликты существуют столько времени, сколько существует человек. Однако общепринятой теории конфликтов, объясняющей их природу, влияние на развитие коллективов, общества нет, хотя имеются многочисленные исследования по вопросам возникновения, функционирования конфликтов и управления ими [1; 2; 3].

Организационный конфликт – одно из типичных проявлений конфликта вообще, т.е. конфликта как социологического феномена, существующего на разных уровнях общественной жизни: в отношениях между отдельными людьми как в первичных группах, так и внутри больших и малых организаций, между организациями, в том числе государствами, между межгосударственными объединениями и т.п. Вот почему к пониманию организационного конфликта применима общая теория конфликта и прежде всего теория социальных конфликтов.

Публикация в последние годы значительного количества работ, посвященных общим проблемам теории конфликтов, говорит о наличии устойчивой потребности в систематизированных знаниях о кон-

фликтных ситуациях [4;5;6].

Это особенно важно для развития и стабильности на предприятиях малого бизнеса, который по определению должен стать основой развития общества.

В Иркутской области находится множество поселков, малый бизнес в которых представлен в небольшом количестве, что может порождать как негативные последствия для конкретной организации, так и привести к положительным эффектам. К последнему можно отнести не высокую степень конкуренции, велика вероятность привлечь внимание к своей продукции практически всех жителей населенного пункта.

Вместе с тем общее количество клиентов все равно может быть невелико; из-за «близких» отношений всех сотрудников и клиентов может страдать дисциплина и качество работы с клиентами, что в свою очередь порождает как деловые, так и личностные конфликты внутри организации.

Каждый регион может иметь не схожие с другими регионами виды, динамику организационных конфликтов, могут отличаться и способы их разрешения. Каж-

дое предприятие в отдельности, опираясь на опыт других организаций, должно вырабатывать свою собственную стратегию управления конфликтами в организации, учитывая все особенности: регион, вид предприятия, сферу деятельности и т. д.

На сегодняшний день теория конфликта обладает существенным теоретическим и эмпирическим обоснованием. Родоначальником данной теории считают К. Маркса, последователи Г. Блумер, Р. Дарендорф, Л. Козер, Т. Парсонс, К. Лоренц и др. В России в рамках теории конфликта были изданы работы А.В. Дмитриева, А.К. Зайцева, А.Г. Здравомыслова, которые рассматривали причины, виды и функции социальных конфликтов. Анализ организационных конфликтов был представлен в работах: А.Г. Большакова, З.Н. Хисматуллиной, Н.А. Лобана, Г.М. Магомедова, а также А.И. Пригожина.

По определению социологов, организационный конфликт – это система и процесс взаимодействия структурных элементов организации (индивидов и групп), направленных на решение существующих разногласий, в результате столкновения противоположных позиций, целей, интересов, мнений, взглядов, идеалов [7;8;9]. Организационный конфликт представляет собой состояние отсутствия согласия между несколькими враждебно настроенными по отношению друг к другу лицами или груп-

пами. Каждая сторона предпринимает все возможные действия, чтобы отстоять свою точку зрения или достичь цели, и предотвратить достижение определенных благ соперниками.

Социологическое исследование на тему «Особенности организационных конфликтов в малом бизнесе в современной России» было проведено в обществе с ограниченной ответственностью «Альфа» в три этапа.

На первом – анкетный опрос всех 79 рядовых сотрудников организации. Большинство респондентов (35,4 %) работает в данной организации от года до 5 лет, что говорит об устоявшемся коллективе (рис.1).

По мнению большинства сотрудников предприятия (51,9 %) организационные конфликты на предприятии случались. Самым популярным среди ответов стал внутриорганизационный конфликт (52,9 % опрошенных мужчин и 43,5 % женщин). Основными его причинами сотрудники предприятия посчитали: низкую заработную плату; «задержку» выплат; неудовлетворение рабочими сменами и графиком работы; необходимость работы за другого сотрудника (в случае невыхода последнего на работу) (рис. 2).

Основным методом регулирования конфликтов на предприятии, по мнению 56% от всех опрошенных сотрудников, выступает саморегулирование (рис. 3).

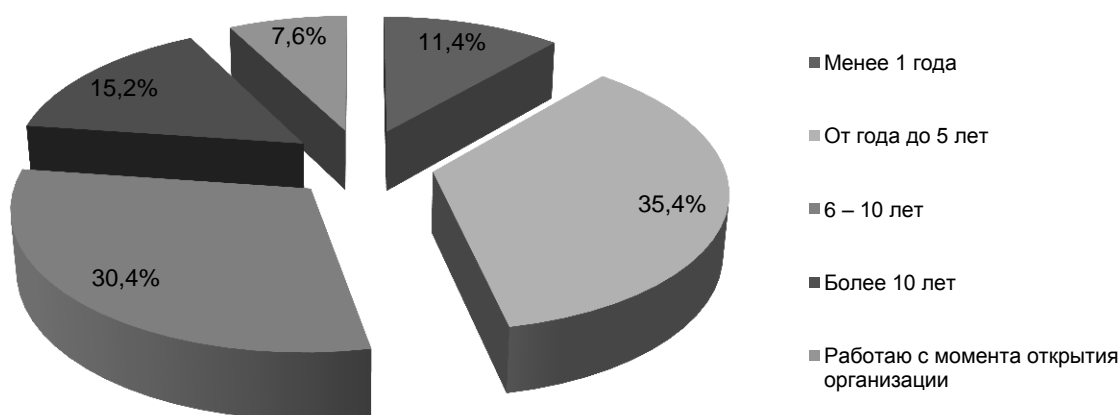


Рис. 1. Как давно Вы работаете в данной организации

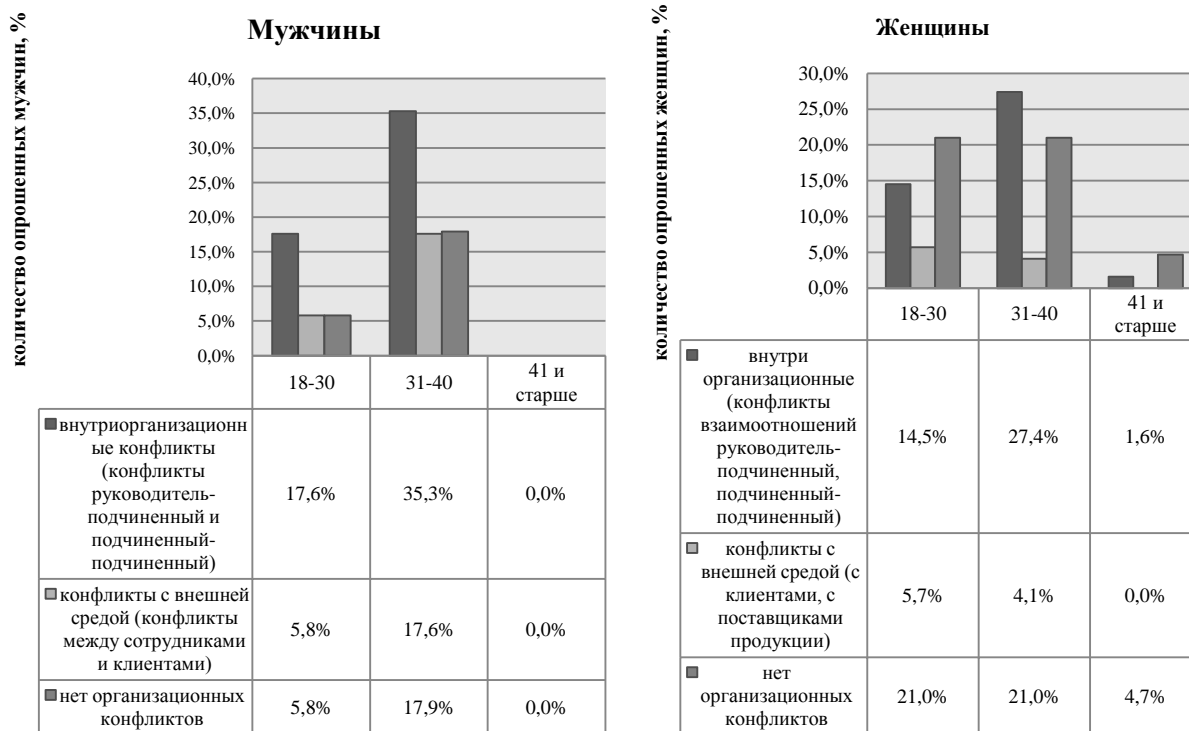


Рис. 2. Внутриорганизационные конфликты

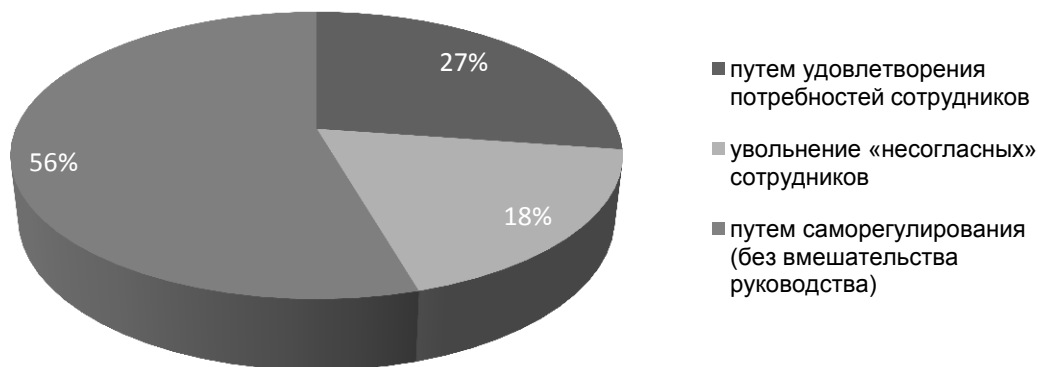


Рис. 3. Основные методы разрешения внутриорганизационных конфликтов

По мнению большинства сотрудников (53 % мужчин и 64,6 % женщин), последствия организационных конфликтов всегда негативны для предприятия. Респонденты указали следующие возможные последствия: разорение фирмы; снижение количества клиентов; падение спроса; повышение конфликтности между сотрудниками; снижение качества работы; падение заработной платы и имиджа организации; увольнение сотрудников; ухудшение социально-психологического климата (рис. 4).

На втором этапе исследования было проведено интервью с руководителями организации. Основными видами конфликтов

респонденты выделили: внутри организационный конфликт (4 из 4 респондентов): из-за снижения заработной платы (конфликты отношений руководитель-подчиненный); по причине уменьшения количества клиентов; конфликты между официантами (конфликты отношений подчиненный-подчиненный). В подтверждение приведем цитату из интервью финансового директора: «Чаще всего мы сталкиваемся с конфликтами внутри самой нашей организации, к примеру, между сотрудниками по каким-либо причинам. Конфликтов с конкурентами у нас не встречается, так как практически и конкурентов-то нет». Вторым

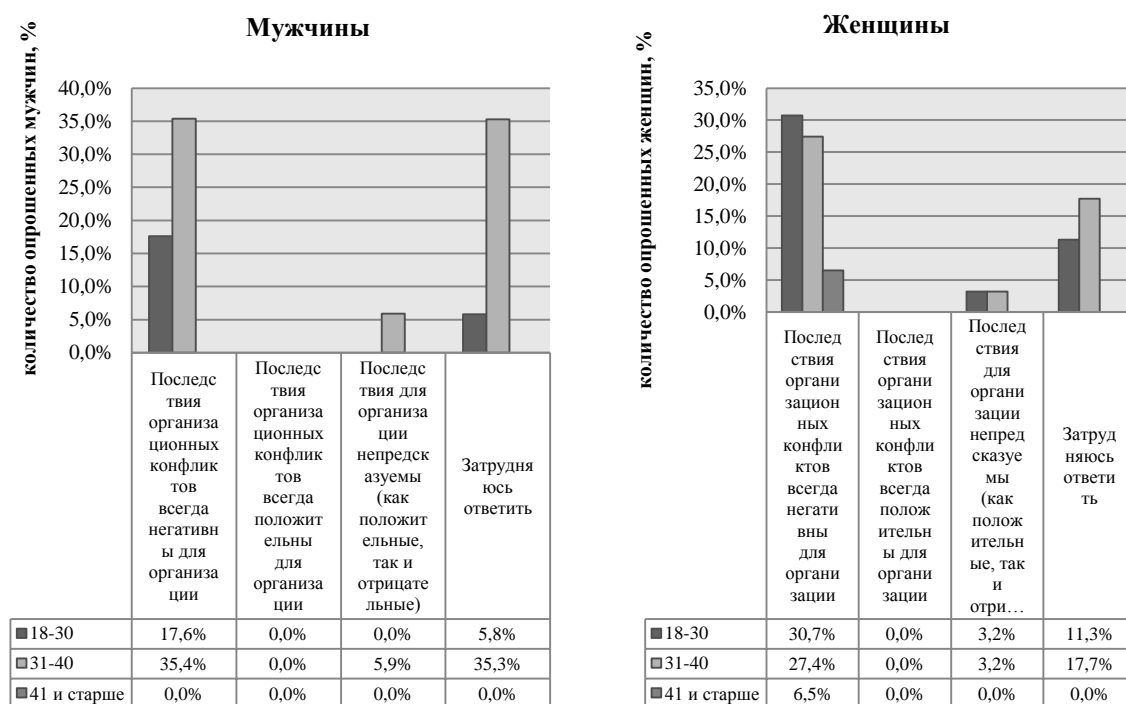


Рис. 4. Последствия организационных конфликтов

по распространенности стал конфликт с внешней средой (2 из 4 руководителей): конфликты между рядовым персоналом и клиентами; конфликты с поставщиками продукции. *Продовольственный директор: «При мне были конфликты между официантами, а точнее официантками. Бывают и с клиентами конфликты, не часто, но бывают. Принятия обязательных мер это не требует. Но это все не по моей части. Вот в моей работе были случаи расхождения мнений с поставщиками. Бывало, сроки спутают, опять-таки это не часто. Сейчас у нас все отлажено, работаем хорошо».*

Все руководители посчитали, что конфликты, происходящие в их организации, не требуют вмешательства с их стороны.

Трое из четырех респондентов-руководителей утверждают, что организационный конфликт является отрицательным явлением для фирмы. *Зам. ген. директор: «Я считаю, что конфликт – само по себе уже отрицательное явление. Значит, оно и не может привести ни к чему хорошему».* И лишь один респондент предположил, что конфликты не всегда сугубо негативны для организаций. *Финансовый директор: «Я считаю его отрицательным явлением, но не отрицаю возможность такого исхода событий, что конфликт поможет организа-*

ции стать лучше, исправить какие-то недочеты».

Все респонденты считают, что организация эффективно справляется с возникающими организационными конфликтами. *Зам. ген. директор: «Конечно, эффективно. Если бы не эффективно, то нас давно бы уже и не было».* Здесь мы уже видим противоречие: все руководители уверены в эффективности их методов управления конфликтами в организации, однако отвечая на предыдущий вопрос, респонденты указали, что они зачастую не вмешиваются в ход конфликтов, так как они не требуют каких-либо мер для регулирования.

Все респонденты посчитали кризисные ситуации в данной организации возможными. *Ген.директор: «Я считаю, возможны (кризисные ситуации). Они и бывали у нас, но не часто, правда».* И вновь некоторое противоречие: руководители считают, что эффективно справляются с возникающими конфликтами, но считают возможным перерастание конфликтных ситуаций в кризисные (что зачастую говорит как раз об обратном – руководство реагирует на возникший конфликт не своевременно, до стадии кульминации, и он перерастает в кризис).

И вновь, по мнению всех 4 респондентов, в данной организации были кризис-

ные ситуации. *Продовольственный директор: «Бывали, много чего было, не это главное. А главное – мы работаем, развиваемся».*

Все респонденты-руководители считают, что организационные конфликты предотвращаются до того, как они достигли стадии кульминации. Так, типичным ответом на вопрос: *«Бывали ли случаи в данной организации, что конфликты были предотвращены до того, как они достигали стадии кульминации?»* можно считать ответ продовольственного директора: *«Да, у нас не было жестких сбоев. Мы работаем слаженно, поставки продукции регулярны, перебоев нет. Нет перебоев – нет проблем».* В данном вопросе также прослеживается противоречие: конфликты предотвращаются до стадии кульминации, но кризисные ситуации не только возможны, но и случались в данной организации.

Большинство респондентов (3 из 4) считают, что конфликты в организации приводят к негативным для нее последствиям. *Продовольственный директор: «К отрицательным (последствиям). Клиенты, мне кажется, сразу чувствуют, что что-то не так в работе персонала, к примеру. А в нашем деле клиент – это главный человек».* И лишь один респондент посчитал, что организационный конфликт может привести не только к отрицательным последствиям, они непредсказуемы.

На третьем этапе социологического исследования было проведено скрытое наблюдение за сотрудниками финансового отдела, в результате которого был обнаружен внутриорганизационный конфликт, а именно конфликт отношений руководитель-подчиненный.

Исходя из результатов всех этапов исследования отметим, что, по мнению большинства рядовых сотрудников и руководителей предприятия, организационные конфликты ведут к негативным последствиям. Различий во мнениях респондентов по полу и возрасту выявлено не было. Прослеживаются различия во мнениях респондентов по доходу: с более высоким – оценивают организацию как менее конфликтную, по их мнению, руководство устраняет конфликты до того, как они вошли в стадию кульминации. Также можно проследить отличия в ответах респондентов с различным

стажем работы: чем выше стаж работы, тем больше отмечается видов конфликтов и их причин.

Таким образом, основная особенность организационных конфликтов на предприятиях малого бизнеса заключается в различии видов конфликтных ситуаций, протекающих в крупных и малых городах, поселках. В последних конфликты с внешней средой встречаются реже, чем внутриорганизационные. Источник подобных различий лежит в неравнозначном числе конкурентов.

Причины внутриорганизационных конфликтов на таких предприятиях могут быть следующие: финансовая неудовлетворенность (респонденты оценивают свой доход как средний, но при этом считают, что заработная плата на предприятии должна быть выше; также задержка выплат заработной платы негативно сказывается на отношениях между подчиненными и руководителями), недовольство рабочим графиком.

Особенностью региональных организационных конфликтов в малых городах и поселках является динамика развития инцидента. Для них характерна слабая динамика организационных конфликтов, так как руководство на таких предприятиях старается не вмешиваться в ход протекания конфликта. Управляющие принимают участие в урегулировании инцидента только в том случае, если он излишне затяжной и может создать кризисную ситуацию для организации. В некоторых случаях её владельцы вступают в процесс разрешения конфликтов путем частичного удовлетворения потребностей служащих. В крайних случаях руководству приходится увольнять особо активных инициаторов для сохранения стабильной работы предприятия. Возможной причиной несвоевременной реакции руководителей организации по решению какой-либо проблемы на предприятии является их уклонение на ранней стадии, что может быть связано с нежеланием выявлять источники появления разногласий. В результате управляющие не всегда верно оценивают последствия возникающих конфликтов.

Следующая особенность связана с недостаточным уровнем предпринимательской культуры из-за низкой компетентности навыков ведения бизнеса (нехватка

квалифицированных управленческих кадров, отсутствие специализированного образования в управлении бизнесом).

Таким образом, руководители предприятия не всегда реагируют на возникающие организационные противоречия, тем самым повышают вероятность наступления

кризисных ситуаций. Отказ управляющих от выяснения мотивов возникновения конфликтных ситуаций ведет к снижению качества рабочего процесса, что, в свою очередь, негативно сказывается на производительности предприятия в целом.

Библиографический список

1. Большаков А.Г. Конфликтология организаций: учеб. пособие. М.: Изд-во МЗ-пресс, 2001. 182 с.
2. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта : (пер. с нем. В.М. Степанкова). М.: Изд-во Росспэн, 2002. 289 с.
3. Дмитриев А. В. Введение в общую теорию конфликтов / под ред. В. Н. Кудрявцев. М.: Изд-во ИНИОН РАН, 1993. 212 с.
4. Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Изд-во Academia, 2001. 461 с.
5. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта.

Струк Наталья Максимовна, кандидат философских наук, доцент кафедры социологии и социальной работы, e-mail:struknm@rambler.ru

Давыдова Оксана Олеговна, бакалавр, сотрудник Центра комплексных социологических исследований, e-mail: Oksana-davydova@mail.ru

М.: Изд-во Аспект Пресс, 1994. С. 21–30.

6. Лобан Н.А. Сущность организационного конфликта: понятие и типология. Минск: Изд-во МИУ, 2008. С. 505.

7. Магомедов Г.М. Конфликты в организации: сущность и особенности // Фундаментальные исследования. 2014. № 8. С. 233–238.

8. Пригожин А. И. Современная социология организаций. М.: Изд-во Интерпракс, 1996. 296 с.

9. Хисматуллина З.Н. Организационный конфликт: понятие и типология // Фундаментальные исследования. 2006. № 3. С. 108–110.

Struk Natalia M., Candidate of Philosophical Sciences, Associate Professor of Sociology and Social Work Department, e-mail: struknm@rambler.ru

Davydova Oksana O., a bachelor, a staff member of Center for Complex Social Research in IRNITU, e-mail: Oksana-davydova@mail.ru