

УДК 316.6

Руденко Филипп Григорьевич

кандидат юридических наук, доцент кафедры
гражданского права Кубанского
социально-экономического института
Rudenko@krasnodar.arbitr.ru

Rudenko Philipp Grigorievich

PhD in Law, Associate Professor of the Department of
Civil Law of the Kuban Social and Economic Institute
Rudenko@krasnodar.arbitr.ru

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ АСПЕКТОВ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ И КОНФЛИКТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО КОМПЛЕКСА

RESEARCH INTO PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF INTERPERSONAL RELATIONS AND CONFLICTS IN PRODUCTION COMPLEX ENTERPRISES

В статье исследуется актуальная проблема психологических особенностей межличностных конфликтов на производственных предприятиях, которая имеет существенное теоретическое и практическое значение для общей, социальной и прикладной психологии.

The article studies the topical issue of psychological specificities of interpersonal conflicts in manufacturing enterprises; the issue is of both theoretical and practical significance for general, social and applied psychology.

Ключевые слова: организационное взаимодействие, виды и причины конфликтов, агрессивность, стратегии поведения в конфликтной ситуации, межличностный конфликт.

Key words: organizational interaction, types and reasons for conflicts, aggression, strategies for behavior in a conflict situation, interpersonal conflict.

Предприятия производственного комплекса являются сложной системой и включают в себя не только индивидов с различными статусами, социальными установками и интересами, но и различные социальные образования, стремящиеся занять более высокое место в структуре организации, изменить существующие нормы деятельности или систему отношений внутри организационной структуры. Кроме того, различные подразделения предприятий могут подвергаться управленческому воздействию в различной степени. Таким образом, имеют место неравенство в распределении ресурсов, а также различия в возможностях высшего руководства реализовать властные функции. Все эти причины, в конечном счете, могут привести организацию и ее подразделения к состоянию напряженности и даже социального конфликта.

В психологической литературе конфликт принято определять как столкновение противоположно направленных интересов, целей, желаний и позиций взаимодействующих субъектов. В.Г. Крысько считает, что конфликт – это такое взаимодействие между людьми, которое характеризуется возникновением и столкновением противоречий в их отношениях. Выделяют внутриличностные конфликты, межличностные конфликты и межгрупповые конфликты. Исходя из темы дипломного исследования, нас больше интересует межличностный конфликт в организации и его психологические особенности [4].

Несомненно, конфликт – явление социальное, порожаемое самой природой общественной жизни. Он непосредственным образом выражает те или иные стороны социального бытия, место и роль человека в нем.

Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми [3].

В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие.

Правомерно считать, что межличностный конфликт выступает одним из уходящих в глубины тысячелетий способов взаимодействия человеческих существ. Он получил распространение раньше внутриличностного конфликта, так как отношения между отдельными людьми предшествовали обще-

нию индивида с самим собой, его автокоммуникации. Назначение конфликта было и есть преодоление чрезмерно обострившихся противоречий, нахождение оптимального выхода из возникшего противостояния, поддержание взаимодействия субъектов социальных связей в условиях серьезного расхождения их интересов, оценок, целей. Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличностного взаимодействия [1].

В качестве отличительных особенностей межличностного конфликта принято выделять следующие характеристики [2].

1. Противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.
2. Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.
3. Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным «полигоном» проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.
4. Межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
5. Эти конфликты практически всегда затрагивают интересы окружения.

Конфликт по праву считается одной из наиболее распространенных форм организационного взаимодействия, да и всех других взаимоотношений людей. Подсчитано, что на конфликты и их переживания уходит около 15% рабочего времени персонала. Еще больше времени тратят на урегулирование конфликтов и управление ими руководители (в некоторых организациях до половины рабочего времени) [5].

Конфликты занимают одно из центральных мест в управлении персоналом не только в силу значительности связанных с ними временных затрат, но и из-за высокой организационной значимости их инновационных, созидательных, а особенно разрушительных последствий. Для диагностики организационного конфликта и управления им необходимо знать специфику этого типа взаимоотношений.

Организационный конфликт есть любая разновидность конфликта, проявляющегося в организации как относительно самостоятельной целостной системе. Следует заметить, что в отечественной социально-психологической литературе встречается и более узкая трактовка понятия «организационный конфликт». Так, О.Н. Громова рассматривает его как следствие организационного регламентирования деятельности личности: применения должностных инструкций, внедрения формальных структур управления организацией и др. [6].

Организационный конфликт выступает одним из типичных проявлений конфликта вообще, т.е. конфликта как социально-психологического феномена, существующего на разных уровнях общественной жизни: в отношениях между отдельными людьми в первичных группах, например, в семьях, 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.

Общей чертой всех организационных конфликтов является реальная или мнимая блокада потребностей (или препятствие удовлетворению потребностей) отдельного члена организации или социальной группы.

Конфликт в организации может протекать и распространяться в следующих основных направлениях [9].

1. Горизонтальные конфликты, или конфликты «равный с равным», представляют собой конфликты между коллегами, руководителями одного уровня и характеризуются тем, что участники не могут использовать в противостоянии самый главный ресурс – статус в организации, должностное положение. В этом случае, на первый план выходят связи членов организации, их прошлые заслуги и опыт;

2. Вертикальные конфликты, или конфликты руководителей с подчиненными, изначально протекают в неравных для соперников условиях, так как руководители обладают большими ресурсами и возможностями, чем подчиненные.

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин: объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и личностных. Первые две группы факторов носят в основном объективный характер, третья и четвертая – главным образом субъективный.

Понимание объективно-субъективного характера причин конфликтов весьма полезно при определении способов их предупреждения, выработке оптимальных стратегий поведения людей в типичных конфликтах. К числу объективных причин конфликтов можно отнести главным образом

те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т.п. [7]. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки – объективного компонента предконфликтной ситуации. Например, в цехе освобождается должность его начальника, на которую могут претендовать несколько инженеров, работающих в данном цехе. Поскольку должность одна, а претендентов несколько, интересы последних объективно, т.е. независимо от желания инженеров, сталкиваются. Такое столкновение может привести, а может и не привести к конфликту. Однако если бы на эту должность был один претендент, то столкновения интересов двух или нескольких инженеров, связанного с назначением на данную должность, не было бы. В такой ситуации был бы исключен и конфликт, связанный с назначением на освободившуюся должность, так как не было бы объективной основы для него.

Субъективные причины конфликтов в основном связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный, а не какой-либо другой способ разрешения создавшегося объективного противоречия. Человек не идет на компромиссное решение проблемы, не уступает, не избегает конфликта, не пытается совместно с оппонентом обоюдовыгодно разрешить возникшее противоречие, а выбирает стратегию противодействия. Практически в любой предконфликтной ситуации есть возможность выбора конфликтного или одного из неконфликтных способов ее разрешения. Причины, в силу действия которых человек выбирает конфликт, в контексте сказанного выше носят главным образом субъективный характер.

К типичным социально-психологическим причинам конфликтов относятся: потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации; разбалансированное ролевое взаимодействие людей; выбор разных способов оценки результатов деятельности; разный подход к оценке одних и тех же сложных событий; внутригрупповой фаворитизм; соревнование и конкуренция; ограниченная способность к децентрации; психологическая несовместимость и др.

Основными личностными причинами конфликтов выступают: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; недостаточная социально-психологическая компетентность, низкая конфликтоустойчивость; плохое развитие эмпатии; неадекватный уровень притязаний; холерический тип темперамента, акцентуации характера и др. [8].

Таким образом, изучив литературу по проблеме психологических особенностей межличностных конфликтов в организациях (А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, В.Г. Зазыкин, А.С. Гусева, В.В. Козлов, А.А. Ершов, А.И. Шипилов, В.Н. Князев, В.Ф. Рубахин, А.В. Филиппов, В.М. Шепель и др.), можно сделать вывод, что этот вопрос является достаточно актуальным на современном этапе развития общества и психологии как науки.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Ворожейкин И.Е., Кабанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М., 2012.
2. Картасова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Организационное поведение. М., 2007.
3. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты. М., 2009.
4. Крысько В.Г. Социальная психология: курс лекций. М., 2008.
5. Леонова А.Б., Чернышова О.Н. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития. М., 1995.
6. Нестик Т.А. Социальный капитал организации: социально-психологический анализ. // Психологический журнал. 2009. № 1. Т. 30.
7. Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства. М., 2010.
8. Психология / под общ. ред. В.Н. Дружинина. СПб., 2009.
9. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д, 2007.