

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социологии регионов

**Разрешение трудовых конфликтов в современных
организациях России**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студента (ки) 2 курса 264 группы
направления 39.04.01 Социология, профиль «Социология конфликта»
Социологического факультета
Кулагиной Полины Юрьевны

Научный руководитель
Доктор социологических наук, профессор

З.М. Дыльнова

подпись, дата

Зав. кафедрой
Кандидат философских наук, профессор

И.А. Бегина

подпись, дата

Саратов 2017

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Основой существования любой организации является коллектив сотрудников, без него работа становится просто невозможной. В процессе осуществления трудовой деятельности сотрудники организации оказываются в определенной совокупности организационных условий, которые, в свою очередь, диктуют свои правила их взаимодействия между собой. При коммуникации работников друг с другом часто выявляются всевозможные противоречия по различным вопросам. В случае, когда данные разногласия принимают острую форму, они становятся факторами, препятствующими эффективной работе сотрудников, что уменьшает результативность деятельности организации в целом. По этой причине любой организации следует обращать особое внимание на возникающие трудовые конфликты.

Для любого государства защита прав и свобод человека в сфере труда является одной из наиболее значимых и при этом сложных задач. Разрешение трудовых споров — это главный способ защиты трудовых прав. Проблемы, которые накопились в стране за последние годы, такие как нестабильное состояние экономики, недостаток новых рабочих мест, увеличение безработицы, невыплата заработной платы и наличие не совпадающих интересов сторон трудовых правоотношений создают своего рода основу для возникновения трудовых конфликтов.

Однако, на сегодняшний день большинство управленцев не акцентирует свое внимание на работе с возникающими трудовыми конфликтами и на их профилактику. По данным исследования, которое проводилось на малых и средних предприятиях России, 83% организаций не рассматривают конфликт в качестве одного из важнейших компонентов рабочего климата в организации, а

также не отводят достаточное количество времени для профилактики конфликтных ситуаций и работы с ними¹.

Помимо этого, в России ситуация такова, что все важнейшие вопросы регулирования труда решаются лишь на локальном уровне. На сегодняшний день только в некоторых организациях существуют профсоюзы, в связи с этим сотруднику организации в одиночку достаточно сложно, а бывает просто невозможно в полной мере защитить свои интересы перед работодателем.

Исходя из вышеизложенного, становится очевидным, что изучение трудовых конфликтов и причин их возникновения является актуальной темой.

Степень научной разработанности проблемы. Впервые проблема трудовых конфликтов на производстве была поставлена в XX веке М. Фоллетт и Э. Мэйо. Э. Мэйо разработал концепцию обучения руководства американских предприятий мирным способам урегулирования трудовых споров с рабочими. Основной вклад в разработку методологических, а так же теоретических основ «социологии конфликта» внесли такие зарубежные ученые, как Г. Зиммель, К. Маркс, М. Вебер, Л. Козер, Р. Дарендорф, Х. Минцберг, А. Гидденс, Ф. Глазл, Х. Корнелиус, Ш. Фэйр.

Сущность конфликтов в организации подробно изучалась и продолжает изучаться и отечественными авторами: В. Адамчук, О. Ромашов, М. Сорокина, А. Анцупов, А. Шипилов и другие. Труды этих ученых являются теоретической основой для изучения сущности трудовых конфликтов, причин их возникновения, а также методов работы с ними.

Важными являются теоретические разработки, которые определяют переход от количественных к качественным характеристикам образовательного развития ее сотрудников с ориентацией на решение определенных проблем современной организации на бесконфликтной основе. В рамках данного направления авторы утверждают, что процесс организационного построения должен быть направлен в качественную плоскость непосредственно с акцентом

¹ См.: Розанова В.А. Психологические особенности конфликтов // Управление персоналом. 2014. № 3. С. 44.

на инициативу, творчество, образовательное самосовершенствование (С. Гиртц, М. Дуглас, В. Дильтей, С. Сивова).

В последнее десятилетие проблематика исследований трудовых конфликтов существенно увеличилась — от разработки теоретических и методологических проблем до разработки методики разрешения возникающих конфликтных ситуаций в организациях. По этому направлению следует отметить работы таких ученых, как К.В. Решетниковой, Е.Н. Иванова, Б.С. Волкова, Н.Д. Волковой, А.К. Зайцева, А.В. Дорохова, И.Е. Ворожейкина, Д.К. Захарова, В.Г. Коновалова.

Несмотря на достаточно высокую степень изученности данной темы, следует отметить, что трудовые конфликты изменчивы, что вызывает потребность их дополнительного изучения.

Объектом исследования являются социально-трудовые конфликты в организации.

Предмет исследования — социальные интересы субъектов трудовых конфликтов, формы и механизмы их экономического и социального поведения, социальные последствия конфликтных процессов в организациях.

Цель исследования. Целью данного исследования является анализ трудовых конфликтов в современных российских организациях, выявление проблем и разработка практических рекомендаций, направленных на снижение социальной напряженности.

Задачи исследования. Для достижения поставленной цели необходимо решение следующих задач:

- рассмотреть теоретические основы исследования трудовых конфликтов в организации;
- исследовать структуру и динамику трудового конфликта;
- раскрыть сущность трудовых конфликтов, их виды и первопричины их возникновения;
- определить способы прогнозирования трудовых конфликтов;

- предложить и проанализировать социологические технологии разрешения трудовых конфликтов;
- рассмотреть трудовые конфликты на основе анализа оценок работников Саратовского филиала АО «Россельхозбанк»;
- определить факторы разрешения трудовых конфликтов на примере Саратовского филиала АО «Россельхозбанк».

Научная новизна магистерской работы состоит в следующем:

- уточнено содержание категории «трудовые конфликты» как предельного варианта накала экономических, организационно-управленческих и психологических противоречий, которые выражаются в социально-трудовом противоборстве субъектов трудовых отношений;
- определены способы прогнозирования конфликтов и основные причины их возникновения в современных организациях: неэффективное распределение ресурсов, а именно: несправедливая оплата труда и распределение привилегий; социально несправедливое распределение обязанностей; не эффективная организация труда;
- представлены условия разрешения конфликтов между руководителем и подчиненным: аргументированность требований в необходимости преодоления конфликта; объективная оценка социально-трудовых проблем трудового коллектива, умение вникать в заботы подчиненных; социально ответственное управление трудовыми группами (реализация трудовых интересов профессиональных групп, использование поддержки вышестоящего руководства, не злоупотребления возможностями должностного положения);
- выделен ряд технологий разрешения социально-трудовых конфликтов: внутриличностные (состоят в организации собственного поведения, умении правильно донести свою точку зрения до оппонента); структурные (включают в себя разработку четких инструкций и разъяснение сотрудникам требований к их работе, использование координационных механизмов, разработка и уточнение общеорганизационных целей); межличностные (коррекция стиля поведения каждого из участников трудового конфликта, предотвращая ущерб

личностным интересам), переговоры (набор определенных приемов, которые направлены на поиск взаимоприемлемых для субъектов трудового конфликта решений); ответные агрессивные действия (решение трудового конфликта с помощью силы и насилия);

– выявлена тенденция эскалации трудовых конфликтов в российских регионах и проведен анализ оценок трудовых конфликтов работников конкретной организации, на основе которого были разработаны конкретные рекомендации по дальнейшей работе с данной категорией конфликтов внутри финансовых организаций.

Научная и практическая значимость магистерской работы. Основные теоретические и практические выводы магистерской работы могут быть использованы в практической деятельности современных организаций России, а именно в процессе управления процессами оценки и преодоления трудовых конфликтов. Практическое значение имеет ряд аналитических обоснований: классификация трудовых конфликтов позволит целенаправленно и быстро менеджменту не только выявлять, но и разрешать их; диагностика и профилактика трудовых конфликтов будет способствовать внедрению новых методов управления социально-трудовыми процессами; ужесточение законодательства в отношении администрации организации поможет предотвратить задержку заработной платы и перечисления денежных средств в фонды социального страхования.

Теоретические положения работы могут использоваться при преподавании учебных курсов по «Социологии труда», «Экономической социологии», «Социологии организации», «Управления персоналом», «Конфликтологии».

Эмпирическая база исследования представлена данными исследований Федеральной Службы Государственной Статистики (Росстат); обзором социально-трудовых конфликтов в Российской Федерации в 2016 году².

² ФНПР. Обзор социально-трудовых конфликтов Российской Федерации в 2016 г. Интернет-ресурс: <http://www.fnpr.ru/n/256/13488.html>

В работе представлен анализ авторского социологического исследования работников Саратовского филиала АО «Россельхозбанк» «Трудовые конфликты в организации». Данное социологическое исследование было проведено методом анкетного опроса. Опрошено 113 респондентов, среди которых 57% женщин и 43% мужчин с высшим образованием. Выборка случайная.

Апробация результатов исследования. Теоретические положения, методологические подходы, практические результаты работы обсуждались на научно-исследовательских семинарах кафедры социологии регионов социологического факультета Саратовского государственного университета имени Н.Г. Чернышевского, докладывались на Международных научно-практических конференциях: Дыльновские чтения. Социологическая диагностика современного общества (Саратов, февраль 2016); Дыльновские чтения. Социология XXI века: традиции и инновации. конф. (г. Саратов, февраль 2017); XI Международ. науч.-практ. конф. «Актуальные проблемы гуманитарных и социально-экономических наук» (Москва, Вольск, май 2017).

Структура работы подчинена логике решения поставленных задач и включает введение, три главы (семь параграфов), заключение, список используемых источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе – «Теоретические основы исследования трудовых конфликтов в организации» излагаются различные трактовки понятия трудовых конфликтов и первопричины их возникновения, структура и динамика трудового конфликта, виды трудовых конфликтов.

Социально-трудовой конфликт — это форма социального конфликта. Трудовой конфликт проявляется как предельный вариант накала экономических, организационно-управленческих и психологических противоречий, которые выражаются в социально-трудовом противоборстве субъектов трудовых отношений.

Проявляются следующие объективные и субъективные причины формирования социально-трудовых конфликтов, которые в основном связаны непосредственно с несоблюдением трудового законодательства, а также с личностными эмоциональными проявлениями сотрудника в процессе трудовых отношений.

Социально-трудовой конфликт является процессом взаимодействия, с помощью которого можно выявить существующие проблемы в организации. Целью социальной работы с конфликтами является не подавление, устранение самого конфликта, а такое управление ими, которое сможет придать функционально-положительный характер трудовому конфликту, позволит держать деструктивные компоненты под контролем и избежать как можно больше негативных последствий от конфликта.

Возникновение социально-трудового конфликта возможно по разным причинам. Так, он может являться результатом недопонимания в процессе общения, ошибочных предположений в отношении действий собеседника, различий в планах или оценках. Факторами возникновения трудовых конфликтов могут стать индивидуально-личностные особенности работника, (неумение контролировать свое эмоциональное состояние, бестактность, а так же потеря интереса к работе).

В современных условиях обостряются объективные и субъективные причины трудовых конфликтов. Под объективными причинами следует понимать недостатки, слабости, ошибки в организации труда, которые делают конфронтацию между индивидами и группами неизбежной. То есть объективные причины — это совокупность причин экономического, организационно-управленческого характера, которые побуждают работника организации к активной защите своих интересов и прав.

В свою очередь, под субъективными причинами понимают совокупность внутренних факторов, усиливающих влияние объективных условий и побуждающих работников к конфликтному взаимодействию. Базируются они на индивидуальных, субъективных особенностях личности человека, групп

индивидов и делятся на две группы: личностные и социально-психологические. Поэтому такие трудовые конфликты сложно предсказать и управлять ими. Объективные и субъективные причины трудовых конфликтов не во всех случаях можно различить, так как часто между ними нет точных границ.

На сегодняшний день можно выделить следующие основные причины трудовых конфликтов:

- 1) задержка выплаты работникам заработной платы;
- 2) отсутствие индексации заработной платы в связи с увеличивающейся инфляцией в стране;
- 3) неудовлетворенность размером зарплаты работниками;
- 4) проблема распределительных отношений (возникает из-за несправедливого распределения благ);
- 5) нарушения трудового законодательства;
- 6) ухудшение охраны труда и рост производственных травм;
- 7) сложность функционального взаимодействия. Она проявляется тогда, когда в организации существует сложная дифференциация и кооперация трудовой деятельности;
- 8) ролевые противоречия (различные цели и способы поведения людей в трудовой сфере);
- 9) половозрастной состав организации (амбиции молодых и консерватизм старшего поколения, что в свою очередь сдерживает внедрение инноваций);
- 10) социальные различия (расовые, этнические, классовые, религиозные, политические различия людей);
- 11) лидерство, в форме нездорового соперничества, доминирования, излишние профессионально-деловые амбиции.

Под структурой трудового конфликта необходимо понимать совокупность устойчивых связей, которые обеспечивают целостность трудового конфликта, как динамического, социального явления. Любому трудовому конфликту характерна определенная структурированность.

Социальную структуру любого трудового конфликта составляют индивиды и группы, которые причастны к конфликтной ситуации. Также к структуре конфликта относят среду конфликта, она образуется вследствие того, что субъекты занимают определенную позицию в конфликте (субъект равнодушен к конфликту, либо он пытается не вмешиваться в него для ослабления конфликта, либо заинтересован в его продолжении).

Динамика трудового конфликта в современных условиях проявляется в реализации его этапов. Необходимо выделить основные этапы конфликтов: предконфликтный этап, этап инцидента, этап развития конфликта, этап кульминации конфликта, этап разрешения конфликта и этап постконфликтной ситуации. При этом, оценка и анализ конфликтных ситуаций предполагают их систематизацию, то есть разделение конфликтов по типам, видам и признакам.

Для эффективной оценки трудовых конфликтов важно выявить его специфику в системе внутриорганизационных отношений корпорации. Трудовые конфликты можно разграничить по следующей системе критериев: уровень организационной иерархии (горизонтальные, вертикальные, смешанные); по масштабам их возникновения (локальные, вовлекающие часть персонала и общие); по причинам возникновения (организационные, эмоциональные, социально-групповые). Разделение трудовых конфликтов на подвиды помогает провести анализ и определить направления действий для дальнейшего их разрешения.

Во второй главе – «Современные методы регулирования трудовых конфликтов в организации» рассмотрены способы прогнозирования трудовых конфликтов и социологические технологии их решения.

Выяснили, что прогнозирование конфликта — это обоснованное предположение возможного возникновения трудового конфликта или развития в будущем. Существуют такие способы прогнозирования, как экстраполяция, моделирование возможного трудового конфликта, статический способ и опрос экспертов. Так наиболее надежным способом социального прогнозирования трудового конфликта в организации является экспертная оценка.

Предпосылкой предотвращения трудового конфликта является его прогнозирование. Ни один субъект внутриорганизационной власти, а именно руководитель, не стремится предупредить каждый возникающий трудовой конфликт в организации, это просто невозможно сделать. В качестве примера можно вспомнить период перехода экономики к рыночной системе. В это время никакой грамотный управленец не смог бы предугадать и разрешить возможные конфликтные ситуации, потому что они были связаны с перестройкой структуры производства, с возникновением массовой безработицы и забастовочными движениями. Главной целью руководящих органов государства является не допущение возникновения таких трудовых конфликтов, которые могут дестабилизировать функционирование экономической системы страны и создать основу для всевозможных социальных потрясений.

В современных условиях для разрешения социально-трудовых конфликтов в организации на практике используют ряд эффективных технологий, среди которых внутриличностные, структурные, межличностные, ответные агрессивные действия и переговоры. Каждый из них был рассмотрен в отдельности и была определена необходимость использования данных технологий менеджерами.

Внутриличностные способы разрешения трудовых конфликтов воздействуют на определенную личность и состоят в организации собственного поведения, умении правильно донести свою точку зрения до оппонента при этом, не вызывая с его стороны защитной реакции.

Структурные технологии воздействуют в основном на участников организационных конфликтов, которые проявляются при неправильном распределении функций внутри коллектива, ответственности и прав каждого из сотрудников, не отлаженной организации труда, несправедливой системы стимулирования сотрудников. К структурным технологиям разрешения конфликта следует отнести: разработку четких инструкций и разъяснение сотрудникам требований к их работе, использование координационных

механизмов, разработка и уточнение общеорганизационных целей, разработка и внедрение обоснованной системы вознаграждения.

Межличностные методы предполагают выбор стиля поведения участников трудового конфликта такой, который сможет минимизировать ущерб интересов своей стороны. Переговоры выполняют определенные функции, они представляют собой набор определенных приемов, которые направлены на поиск взаимоприемлемых для субъектов трудового конфликта решений.

Ответные агрессивные действия. Использовать такой метод на практике в организации крайне нежелательно, так как он приведет к решению трудового конфликта, но лишь с помощью силы и насилия, правда, стоит отметить, что в некоторых ситуациях это единственный способ преодоления конфликтной ситуации.

В новых условиях должны активизироваться мягкие переговорные методы урегулирования конфликтов. Здесь важна активизация «переговорного механизма» между оппонентами возникающего трудового конфликта; принятие более эффективного закона о разрешении конфликтов и норм, которые будут регулировать отношения трудовых коллективов с работодателями; содействие созданию и усилению роли независимых профсоюзов. Особое внимание следует уделить психологическому тестированию кандидатов при приеме на работу, выявлению их личностных особенностей с помощью интервьюирования, тщательной разработке профессиограмм, работе в направлении консультирования менеджеров относительно выбора стиля руководства и взаимодействия с подчиненными.

В третьей главе – «Оценка трудовых конфликтов как предпосылка их разрешения» были исследованы трудовые конфликты в оценках работников и факторы разрешения трудовых конфликтах на примере Саратовского филиала АО «Россельхозбанк».

Было проведено анкетирование сотрудников Саратовского филиала АО «Россельхозбанк» (при анкетировании использовалась случайная выборка, был

опрошен случайным образом каждый третий сотрудник банка), которое показало, что конфликты в организации являются достаточно частым явлением.

К основным причинам возникновения конфликтов в организации относятся:

- неэффективное распределение ресурсов, в частности, несправедливая оплата труда и распределение привилегий;
- не совсем прозрачное функциональное распределение обязанностей;
- недостаточно хорошая организация труда.

Следует заметить, что в связи со сложной экономической ситуацией у филиала на данный момент нет возможности стимулировать работников посредством выплата высоких премий, что могло бы позволить избежать недовольства работников, связанное с переработками. Исходя из этого, менеджерам необходимо уделить особое внимание другим аспектам, которые также провоцируют появление негативного настроения в коллективе.

Относительно распределения ролей при разрешении конфликтов и проблем в Саратовском филиале АО «Россельхозбанк», опрос показал, что половина рядовых сотрудников считает, что ключевая роль в управлении конфликтами принадлежит среднему звену руководства. При этом, исходя из проведенного анализа, следует вывод, что руководство банка не уделяет должного внимания трудовым конфликтам в организации и не проводит необходимую работу для улучшения условий работы в организации. Таким образом, в Саратовском филиале АО «Россельхозбанк» следует уделить большее внимание данной проблеме, провести работу по улучшению организации труда и психологическому климату в коллективе, что в свою очередь позволит улучшить качество обслуживания своих клиентов и позволит привлечь новых. Так, менеджерам банка следует разработать новые мероприятия по преодолению конфликтных ситуаций.

Руководство Саратовского филиала АО «Россельхозбанк» проводит работу по направлению минимизации трудовых конфликтов посредством разработки и совершенствования трудовых инструкций, проведения тренингов и переквалификации своих сотрудников.

В дальнейшем следует уделить большее внимание кадрам, а именно проводить психологические тесты при приеме на работу для того, чтобы более четко представлять себе претендента на какую-либо вакансию. Помимо этого следует проработать вопрос информирования сотрудников о результатах деятельности филиала.

Трудовые конфликты возникают по разным причинам: несовпадение взглядов людей, их психологическая несовместимость, несправедливая заработная плата и система поощрения, борьба за первенство (лидерство) в коллективе. Конфликты с руководящим составом — по причине невыполнения требований руководителей и несовместимости взглядов на возникшую проблему и ее решение; с клиентами — по причине невыполнения сотрудниками организации обязательств перед ними.

В современных условиях в организациях отсутствует системная работа по управлению конфликтами. Необходимо внедрить такие этапы управления конфликтами как профилактика и прогнозирование трудовых конфликтов на постоянной основе. В процессе исследования было определено, что наилучший способ разрешения трудовых конфликтов — это метод «переговоров», который приводит стороны конфликта к необходимости сотрудничества. Данный метод целесообразно осуществлять, исходя из следующих принципов:

- отделение оппонентов от проблемы,
- внимание интересам, а не позициям,
- предложение взаимовыгодных вариантов решения конфликта
- использование объективных критериев.

По теме магистерской работы автором опубликованы следующие работы:

1. Кулагина П.Ю. Социальные технологии разрешения трудовых конфликтов // Актуальные проблемы гуманитарных и социально-экономических наук: сб. материалов XI Международной науч.-практич. конф. — М.: Изд-во «Перо»; Вольск: Тип. ВВИМО, 2017. — Ч. 3. Актуальные проблемы философии и социально-политических наук. — С. 142 – 146.

2. Кулагина П.Ю. Способы прогнозирования трудовых конфликтов // Дыльновские чтения. Социология XXI века: традиции и инновации: сб. науч. ст. международ. науч.-практич. конф. (г. Саратов, 10 февраля 2017 г.) – Саратов: СГУ, 2017.

3. Кулагина П.Ю. Границы реализации трудовых конфликтов // Профессионализм военнослужащего: стратегия и перспективы развития в современной России: сб. науч. ст. – Саратов: Наука, 2016. – С. 50 – 55.

4. Кулагина П.Ю. Социально-трудовой конфликт как фактор обновления мотивационной системы на предприятии / П.Ю. Кулагина, С.В. Круглов // Профессионализм военнослужащего: стратегия и перспективы развития в современной России: сб. науч. ст. – Саратов: Наука, 2016. – С. 72 – 79.

5. Кулагина П.Ю. Развитие потребностей к творческому труду работников современной организации // Дыльновские чтения. Социологическая диагностика современного общества: сб. науч. ст. международ. науч.-практич. конф. (г. Саратов, 12 февраля 2016 г.) – Саратов: СГУ, 2016. – С. 64 – 68.

6. Кулагина П.Ю. Трудовая деятельность как объект исследования социальной теории // Социальные проблемы модернизации российского общества: сб. науч. ст. – Саратов: Наука, 2015. – С. 73 – 77.

7. Кулагина (Быченко) П.Ю. Рост потребностей населения как фактор развития современного общества // Актуальные проблемы развития высшего военно-профессионального образования: сб. науч. ст. – Саратов: СВИ ВВ МВД России, 2014. – С. 11 – 16.