

УДК 331.109

КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ**кандидат державного управління, доцент Соколов А. В., Курдась В. І.**
Запорізький національний технічний університет, Україна, Запоріжжя

Проаналізовані відомі класифікації конфліктів, зазначені їхні основні особливості та недоліки за необхідності та практичними потребами ефективного регулювання протиріч в процесі трудової діяльності. Вивчено головні проблеми визначення типології конфліктів для подальшого аналізу та вирішення конфліктних ситуацій на підприємстві. Розглянуто зручність та доцільність існуючих класифікацій конфліктів для застосування в трудовому колективі. У результаті виокремлення основних ознак конфлікту побудована класифікація конфліктів, яка має на меті сприяння пошуку ефективних методів управління та регулювання конфліктами, стати ключовим елементом системи управління конфліктами загалом.

Ключові слова: конфлікт, класифікація конфліктів, система управління конфліктами, наслідки конфлікту, предмет конфлікту, гострота конфлікту, тривалість конфлікту, можливість розв'язання конфлікту.

кандидат государственного управления, доцент Соколов А. В., Курдась В. И. Классификация конфликтов на предприятии / Запорожский национальный технический университет

Проанализированы известные классификации конфликтов, указаны их основные особенности и недостатки по необходимости и практическими потребностями эффективного регулирования противоречий в процессе трудовой деятельности. Изучены главные проблемы определения типологии конфликтов для дальнейшего анализа и разрешения конфликтных ситуаций на предприятии. Рассмотрены удобство и целесообразность существующих классификаций конфликтов для применения в трудовом коллективе. В результате выделения основных признаков конфликта построена классификация конфликтов, которая имеет целью содействие поиску эффективных методов управления и регулирования конфликтами, стать ключевым элементом системы управления конфликтами в целом.

Ключевые слова: конфликт, классификация, трудовая деятельность, элементы конфликта, взаимоотношения.

PhD in public administration, associate Professor, Sokolov A. V., Kurdas V. I. Classification of conflicts at the enterprise / Zaporizhzhya national technical University

The current classification of conflicts, their main features and drawbacks of necessity and the practical needs of effective regulation of the contradictions in the course of employment. Studied the main problems of defining the typology of conflicts for further analysis and resolution of conflict situations at the enterprise. Considered the convenience and expediency of the existing classifications of

conflicts for use in the workplace. As a result of the major signs of conflict constructed classification of conflicts, which aims to facilitate the search of effective methods of management and regulation of conflicts, to become a key element of the system of conflict management in General.

Key words: conflict, conflict classification, conflict management system, conflict management, consequence of conflict, subject of conflict, sharpness of the conflict, duration of the conflict, the possibility of conflict resolution.

Вступ. Здатність вирішити складну ситуацію, яка виникає в процесі ділових відносин на підприємстві, не доводячи її до конфлікту – ознака соціально-психологічної культури особистості. В свою чергу особистісні несприятливі прояви можуть загострити напружену ситуацію, викликавши конфлікт. Необхідність класифікації конфліктів диктується дослідними інтересами, спрямованими на аналіз їх сутності, а також практичними потребами ефективного регулювання протиріч. Класифікація основних видів конфліктів - теоретична, абсолютно абстрактна процедура.

Організаційно-технологічну складність при цьому представляє те, що вже створені класифікації відомими і визнаними вченими ускладнюють введення нових підстав, які неодмінно призведуть до деякого перетинання з критеріями інших авторів.

Доктор політичних наук, професор Зальцбургського і ряду інших університетів Європи, керівник консалтингової фірми TRIGON (Відень) Фрідріх Глазл позначив мету типологізації наступним чином: "Типологія повинна допомогти нам спочатку окреслити головні елементи конфлікту і грубо їх локалізувати, наприклад, заздалегідь виключити певні питання і можливі дії. Завдяки визначенню типу, заздалегідь можна вирішити, на якому полі доцільно проводити інтервенцію, щоб вона не завдала шкоди". Конфлікти Ф. Глазл умовно поділив за трьома категоріями: по предмету розбіжності поглядів, за формами прояву, за властивостями конфліктуючих сторін, їх позиціях і взаємним відносинам. Крім того, він склав типології, орієнтовані на дії і рамки конфлікту [1, с. 48].

В свою чергу питання стосовно зручності та ефективного використання класифікації конфліктів для вирішення конфліктних ситуацій, які з'являються на підприємствах під час виробничого процесу та співпраці залишилися не достатньо вивченими та сформульованими. Тому проблема типологізації конфліктів є актуальною.

Виклад основного матеріалу статті. Складність типологізації з погляду теорії викликана відсутністю єдиних загально визнаних наукових положень та відмінністю пізнавальних передумов у різних авторів. З позиції практики типологізація може допомогти в розробці конкретних критеріїв для втручання в конфліктні ситуації. Не меншу значимість типологізація має і з точки зору аналізу причин виникнення того чи іншого конфлікту.

Як зазначив свого часу Г. В. Плеханов, завдяки процесу абстрагування, різні сторони суспільного цілого приймають вид

відокремлених категорій, а різні прояви і вираження діяльності людини перетворюються в нашому розумі в особливі сили, нібито викликають, обумовлюють цю діяльність, що є її останніми причинами. Тільки в теорії можна з єдиного соціального цілого виділити той чи інший вид конфліктних відносин, а тим більше їх певні аспекти.

Організаційно-технологічну складність при цьому представляє те, що вже створені класифікації відомими і визнаними вченими ускладнюють введення нових підстав, які неодмінно призведуть до деякого перетинання з критеріями інших авторів. Завдяки визначенню типу, заздалегідь можна вирішити, на якому полі доцільно проводити інтервенцію, щоб вона не завдала шкоди. У більшості випадків потрібне швидке втручання в конфліктну ситуацію, що приносить швидке полегшення або, принаймні, перешкоджає подальшому поширенню шкоди. Але кожна діагностична інтервенція є в той же час впровадженням у конфліктну ситуацію. Конфлікти Ф. Глазл умовно поділив за трьома категоріями: по предмету розбіжності поглядів, за формами прояву, за властивостями конфліктуючих сторін, їх позиціях і взаємним відносинам. Крім того, він склав типології, орієнтовані на дії і рамки конфлікту.

Соціальний конфлікт більшість учених тлумачить як "вищу стадію розвитку суперечності в системі відносин людей, соціальних груп, соціальних інститутів, суспільстві в цілому, яка характеризується посиленням протилежних тенденцій та інтересів соціальних спільнот та індивідів". Це конфлікти між соціальними суб'єктами: індивідами, групами, організаціями. Предметом вивчення соціології конфлікту можуть бути причини і динаміка соціальних конфліктів, шляхи їх вирішення та попередження. Визначення основних видів соціальних конфліктів залежить від того, що буде взято за основу класифікації [2, с. 74].

Соціальні конфлікти виникають як у сфері трудової діяльності, так і в позаробочий час у процесі здійснення комунікацій між людьми і соціальними групами. Згідно з визначенням соціального конфлікту, даного Фрідріхом Глазлом: "Соціальний конфлікт - це інтеракція між сторонами (індивідуумами, групами, організаціями т. д.).

Важливу роль в аналізі конфліктів відіграє питання про мотивацію конфліктуючих сторін. Залежно від мотивації дослідники виділяють три блоки соціальних конфліктів:

- 1) виникають у зв'язку з розподілом владних повноважень і позицій;
- 2) з приводу матеріальних ресурсів;
- 3) щодо цінностей найважливіших життєвих установок.

Визначення основних видів соціальних конфліктів необхідно не для їх розмежування на практиці по якимось особливим специфічним ознаками, а для того, щоб при подоланні конкретного конфлікту максимально врахувати причини його виникнення, можливі варіанти його розвитку. Єдиним цілим конкретні конфлікти і їх система для тієї чи іншої соціальної групи є тому,

що активній стадії соціального конфлікту передують соціальна напруженість, що виявляється, насамперед, на соціально-психологічному рівні [3, с. 2].

З розвитком конфліктної ситуації стан напруженості між сторонами може змінюватися як по висхідній, і низхідній лінії. У кожній соціальній групі, навіть у суспільствах, що перебувають на низькому рівні розвитку, можна виявити більш-менш динамічний процес соціального розшарування.

Між виникаючими шарами з'являються різні протиріччя, здатні стати причиною конфліктів. У конфліктах, які виникають між окремими верствами суспільства, задіяні не тільки економічні, але й соціальні інтереси, наприклад міркування престижу. Предметом окремого конфлікту може виявитися все, що стосується життєдіяльності конкретного соціального шару.

Найчастіше зустрічаються конфлікти, що виникають в ході здійснення трудової діяльності. Соціально-трудова конфлікти, що виникають у сфері трудової діяльності, являють собою протиріччя учасників трудового процесу в ході виконання трудових операцій та інших службових обов'язків професійної діяльності. Причинами таких конфліктних ситуацій можуть бути умови господарювання, збіг несприятливих для функціонування організацій обставин, проблеми мотивації праці, пов'язані з оплатою праці, змістом і престижністю роботи, відносинами, що виникають у процесі праці між окремими особами і соціальними групами, структурні неузгодженості, невдоволення прийнятими рішеннями, психологічні емоційні та інші особливості.

Розміщення і організація праці все більшої кількості людей в районах з штучно створеної середовищем підвищує конфліктогенність у сфері відносин людини і природи, що вимагає не тільки дбайливого ставлення до природи, а й постійного відтворення природного середовища [4, с. 5].

Класифікація конфліктів за способом їх дозволу, ступеня вираженості та комунікативної спрямованості, складом, інтересам конфліктуючих сторін.

За комунікативної спрямованості конфлікти підрозділяються на вертикальні, горизонтальні та змішані.

Вертикальні конфлікти ("зверху - вниз", "знизу - вгору") - конфлікти працівників різного ієрархічного рівня і впливу. У горизонтальних конфліктах беруть участь люди, що не знаходяться в підпорядкуванні один одному. Змішаний конфлікт являє собою ситуацію, коли його учасники в одних випадках не пов'язані тими чи іншими видами підпорядкування, а в інших така підпорядкованість виникає. До змішаних відносяться також конфлікти, що мають як вертикальне, так і горизонтальне напрямки.

Найбільша різноманітність за своїм проявом мають конфлікти, класифіковані за складом конфліктуючих сторін. До них відносяться внутрішньоособистісні, міжособистісні, внутрішньогрупові, міжгрупові конфлікти. Внутрішньоособистісні конфлікти - зіткнення різних мотивів, потреб та інтересів у особистості через неможливість їх одночасного задоволення або необхідності зробити вибір між можливостями і бажаннями.

Міжособистісні конфлікти виникають між людьми або ж при зіткненні особистості з групою. У цих конфліктах найчастіше зачіпаються інтимні, що стосуються лише одного з конфлікуючих сторін проблеми. Їх вирішення означає припинення протистояння чи локалізацію протиріччя [5, с. 4].

Міжгрупові конфлікти зачіпають дві або більше залучених в конфлікт груп, підрозділів. У період же самого конфлікту групи найчастіше виявляють себе як єдине ціле.

Види і прояву конфліктів різноманітні, як і форми організації життєдіяльності суспільства. Класифікація конфліктів з урахуванням мотивації, сприйняття ситуації, середовища прояви. З урахуванням мотивації конфлікту і суб'єктивних сприйняття ситуації виділяються три види конфліктів:

1. Помилковий конфлікт - суб'єкт сприймає ситуацію як конфліктну, хоча реальних причин немає.

2. Потенціальний конфлікт - існують реальні підстави для виникнення конфлікту, але поки одна із сторін або обидві в силу тих чи інших причин (наприклад, через нестачу інформації) ще не усвідомили ситуацію як конфліктну.

3. Істинний конфлікт - реальне зіткнення між сторонами. У свою чергу, істинний конфлікт можна підрозділити на :

- конструктивний - що виник на основі реально існуючих протиріч між суб'єктами;

- випадковий - що виник через непорозуміння чи випадковому збігу обставин;

- зміщений - що виник на фальшивому підставі, коли справжня причина прихована.

Звичайно, наведені класифікації, як і всяка спроба розчленувати соціальні явища, умовні. У реальному житті все взаємопов'язано. Конфлікти у сфері праці можуть виникати з національних мотивів або через різних політичних позицій. Протистояння різних індивідів у сімейно-побутовій сфері, в ідеологічних і міжнаціональних відносинах нерідко обумовлено різним рівнем культури, рівнем засвоєння і прийняття загальнозначущих норм і традицій.

Аналіз та оцінка конфліктів, вироблення заходів по їх вирішенню вимагають їх класифікації не тільки за природою їх виникнення, але й по інших істотних підставах. Всі перераховані види конфліктів можуть протікати на різних за величиною та місцем розташування територіях, мати різні масштаби (локальні, загальні) і тривалість (короткочасний, середньостроковий, тривалий, або, інакше, затяжний), залучати до процесу протистояння різну кількість людей і груп, виникати з об'єктивних і суб'єктивних причин (поза волі і бажань учасників або ж через навмисних устремлінь того чи іншого суб'єкта соціальних зв'язків). За цим критерієм конфлікти можуть бути розділені на успішні й невдалі. До перших відносяться конфлікти, в результаті яких цілі всіх сторін у якійсь мірі

досягнуті. Безуспішним конфлікт називається при перевищенні хоча б однієї із сторін допустимої "ціни" за перемогу.

Висновки. У літературі можна зустріти велику кількість видів та способів класифікації конфліктних ситуацій, очевидно, що в рамках кожного типу конфлікту також можлива подальша класифікація.

Різноманітність видів і типів конфліктів обумовлено самою структурою соціальних елементів суспільства, що вступають у взаємодію і при певних випадках потрапляють в конфліктну ситуацію.

Звичайно, наведені класифікації, як і всяка спроба розчленувати соціальні явища, умовні. У реальному житті все взаємопов'язано. Конфлікти у сфері праці можуть виникати з національних мотивів або через різних політичних позицій. Протистояння різних індивідів у сімейно-побутовій сфері, в ідеологічних і міжнаціональних відносинах нерідко обумовлено різним рівнем культури, рівнем засвоєння і прийняття загальнозначущих норм і традицій.

Література:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебн. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2009. – 507 с
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
3. Гагіна Н. В. Конструктивна взаємодія менеджера в ситуації конфлікту: стаття: 22.01. 2009 / Гаганіна Н. В. – Житомир, 2009. – 10 с.
4. Домінська О. Я. Інновації в управлінні підприємством: теза / Домінська О., к.е.н., професор Липчук В.В. – Львів, 2010. – 4 с.
5. Куковський А. Г. Причини розвитку та розв'язання міжособистісних конфліктів: стаття / Куковський А. Г., к.т.н., доцент, Познаховський В. А., к. е. н., доцент, Кизима В. П., к. т. н., доцент – Рівне, 2014.- 10 с.

References:

1. Anzupow A. J. Conflict resolution: training. for universities / A. J. anzupow, A. S. Shipilov. – М.: UNITY, 2009. – 507
2. Grishina N. V. Psychology of conflict. – SPb.: Peter, 2008. – 544
3. Gagina N. V. Constructive engagement Manager in conflict: article: 22.01. 2009 / Gahanna N. In. – Zhitomir, 2009. 10
4. Danske A. J. Innovation in enterprise management: thesis / Danska A., C. E. S., Professor of Lipchuk V. V. – Lviv, 2010. – 4
5. A. G. cook's reasons for the development and resolution of interpersonal conflicts: article / A. G. cook's, Ph. D., associate Professor, V. Bosnakovski A., C. E.S., associate Professor, Kizima V. P., Ph. D., associate Professor – Exactly, 2014.- 10