

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

кафедра социологии регионов

**СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВОЙ КОНФЛИКТ НА МАЛОМ
ПРЕДПРИЯТИИ.**

(Автореферат магистерской работы)

студента 2 курса 264 группа направления 39.04.01 - «Социология»,
профиль « Социология конфликта»
Социологического факультета
Городнова Андрея Леонидовича

Научный руководитель

доктор социологических наук, профессор _____ Я.А.Никифоров
подпись, дата

Зав. кафедрой

к. философских наук,

профессор

_____ И.А. Бегина
подпись, дата

Саратов 2020

Актуальность работы. Общественная жизнь немыслима без столкновения идей, жизненных позиций, целей, как отдельных людей, так и малых и больших коллективов, других сообществ. Постоянно возникают расхождения и противоречия различных сторон, нередко перерастающие в конфликты. Необходимо соответствующее управление этим процессом, задачей которого должно быть предупреждение возникновения нежелательных, негативного плана конфликтов, придание неизбежным конфликтным ситуациям конструктивного характера.

Актуальность исследования заключается в том, что решение конфликтов является неотъемлемой частью взаимодействия людей, и от того, насколько эффективным будет это решение, зависит будущее организации.

Целью данного исследования является разработка системы механизмов предупреждения и разрешения трудовых конфликтов в ООО «Бланкоиздат».

В соответствии с целью определены основные **задачи**:

- изучены сущность и виды трудовых конфликтов;
- рассмотреть методы предупреждения и разрешения конфликтов в организации;
- проанализировать влияние конфликтных ситуаций на работу трудового коллектива организации ООО «Бланкоиздат»;

Объектом исследования является организация ООО «Бланкоиздат».

Предмет исследования – трудовые конфликты, практика их предупреждения и разрешения.

Рассмотрением и изучением трудовых конфликтов занимались многие исследователи. Среди них выделяют таких как: Е.В. Авдеев, В.К. Андреева, А.Я. Анцупова, Ф.М. Бородкина, И.Е. Ворожейкина, Н.В. Гришин, А.И. Донцова, В.В. Дружинина, В.П. Дурина и др. Представляют интерес и работы зарубежных авторов, таких как Мескон М., Хедоури Ф. и др., в их работах освещены типы и причины конфликтов в организациях, процесс их развертывания, структурные и межличностные способы разрешения

конфликтных ситуаций, рассматриваются управленческие функции как задача развития личности, обращается первостепенное внимание на профилактику конфликта, снятие психологической напряженности в коллективе и взаимодействие людей в духе сотрудничества.

В первой главе описываются основные характеристики трудовых конфликтов. Подробно описывается определение конфликта, существующие виды трудовых конфликтов. Изучается динамика и структура развития конфликта в организации. Определяются методы предупреждения и разрешения конфликтов.

Во второй главе рассматриваются методы предупреждения и разрешения конфликтов, используемых в ООО «Бланкоиздат». Подробным образом исследуется анализ влияния конфликтных ситуаций на работу руководителя организации и на работу трудового коллектива организации.

В третьей главе разрабатываются рекомендации по совершенствованию системы и механизмов предупреждения и разрешения трудовых конфликтов в организации.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе «Теоретические и методические основы разработки трудовых конфликтов и организации» были рассмотрены основные методы трудовых конфликтов.

Теория социологии и экономики управления имеет достаточно большой перечень определений понятия «конфликт». Одно из самых актуальных значений определения трудового конфликта — это возникающие в ходе трудовой деятельности противоречия связанные с организацией труда и его условиями, принимающие характерный признак «противоборства». В условиях рынка чаще всего трудовой конфликт, носит характер противоречия между работодателями и наёмными работниками.

Термин "трудовой конфликт" подразумевает столкновение систем, норм поведения, властных функций участников любых хозяйственных процессов. Это означает, что трудовой конфликт существует как в

непосредственной сфере производства, так и в сферах обмена, распределения, потребления. Такие конфликты нацелены на изменение сложившихся схем разделения труда, властных структур, принципов распределения и потребления производимых продуктов и услуг.

Виды конфликтов.

В зависимости от того, какие стороны вовлечены в борьбу, можно выделить внутриличностный, межличностные и межгрупповые трудовые конфликты, и конфликт между личностью и группой.

1. Внутриличностный конфликт.

Этот тип конфликта не соответствует определению, данному выше.

Однако, его последствия похожи с последствиям других типов конфликтов. Наиболее распространенная форма внутриличностного конфликта, когда одному человеку предъявляются противоречивые требования его работы или, например, когда производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Такой конфликт чаще возникает при низкой удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

2. Межличностный конфликт.

Самый распространенный конфликт. Чаще всего, это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Каждый из них считает, что поскольку ресурсы ограничены, он должен убедить вышестоящее руководство выделить эти ресурсы ему, а не другому руководителю.

Межличностный конфликт также может проявляться и как столкновения личностей. Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

3. Конфликт между личностью и группой.

Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт,

если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиций группы. Например, обсуждая на собрании пути увеличения объема продаж, большинство будет считать, что этого можно добиться путем снижения цены. А кто-то один будет убежден, что такая тактика приведет к уменьшению прибыли.

Хотя этот человек, мнение которого отличается от мнения группы, может принимать близко к сердцу интересы компании, его все равно можно рассматривать как источник конфликта, потому что он идет против мнения группы.

4. Межгрупповой конфликт.

Организации состоят из множества формальных и неформальных групп. Конфликты также можно расписать по некоторой классификации.

Трудовой конфликт в организации рассматривается как:

- 1) прямой вызов внутреннему порядку и стабильности трудового коллектива, позволяющий выявить интересы, разногласия, взаимные претензии и проблемы;
- 2) способ регулирования взаимоотношений, налаживания оптимального порядка в организации производства и трудовых отношениях;
- 3) необходимый этап в развитии трудового коллектива.

Исходя из особенностей сторон, выделяются следующие трудовые конфликты между:

- трудовым коллективом и администрацией;
- трудовым коллективом и профсоюзным комитетом;
- администрацией и профкомом;
- трудовым коллективом и руководством отрасли;

В зависимости от того, в какой сфере взаимодействия возникает противоречие, можно выделить три предмета конфликта.

- Условия труда (технология; нормирование; режим; безопасность и т.д.).
- Система распределения ресурсов (выплата заработной платы;

расходование финансовых средств; распределение полученной прибыли; участие работников в управлении капиталом; правила проведения приватизации и т.д.).

-Выполнение ранее принятых договорённостей (взаимные поставки, расчёты; погашение долгов и т.д.).

Конституция Российской Федерации закрепила право работников не только на индивидуальные, но и на коллективные трудовые споры.

Под коллективным трудовым конфликтом (спором) понимаются неурегулированные разногласия между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда (включая заработную плату), заключения, изменения и выполнения коллективных договоров, соглашений по вопросам социально-трудовых отношений.

Коллективные трудовые конфликты (споры), как и индивидуальные трудовые конфликты, обычно бывают двух видов:

- 1) конфликты, возникающие в связи с установлением и изменением условий труда;
- 2) конфликты по поводу выполнения уже заключенных коллективных договоров и соглашений.

Предметом споров, связанных с этим видом конфликтов, могут быть не только проблемы труда и его условия, но и различного рода социально-бытовые проблемы, связанные, например, с установлением льгот для определенной категории работников и др.

Во втором разделе «Анализ исследования практики предупреждения и разрешения трудовых конфликтов в ООО «Бланкоиздат», был сделан анализ трудовых конфликтов на предприятии и проведено анкетирование.

Сложная система отношений в организации таит в себе возможность возникновения самых различных конфликтов, которые специфичны как по содержанию и динамике, так и по способам разрешения. В каждом конфликте причина своя, при анализе же обнаруживается, что все они имеют общую основу: фактическое положение дел входит в противоречие с

ожиданием людей, которые и становятся в ряды конфликтующих.

Разрушительная сила конфликтов такова, что организации, где не уделяют должного внимания своевременному их разрешению, оказываются полностью парализованными. Восстановить работоспособность структуры пораженной конфликтом представляется проблематичным, а в отдельных случаях и невозможным. В нашей стране конфликтов больше, чем в странах с более развитой экономикой. Одной из главных причин этого является то, что наших руководителей и специалистов, как правило, практически не учат основам искусства общения (в том числе с подчиненными), социальной психологии, методам разрешения конфликтов.

Кроме этого сотрудники не имеют теоретической базы по вопросам трудовых конфликтов, плохо знают трудовое законодательство и не владеют методиками урегулирования конфликта. В связи с этим, большинство сотрудников не понимает, что конфликты могут быть полезны для компании и видят только негатив. Хотя итог конфликта может быть положителен, например, явившись решением насущной проблемы или снятием острого противоречия.

В третьем разделе «Разработка рекомендаций по разрешению и предупреждению конфликтов в организации».

После проведенного исследования, были сделаны некоторые выводы о работе исследуемой организации с трудовыми конфликтами. Из общей картины исследований стало известно, что у организации существуют проблемы в области управления конфликтами. Причины возникновения трудовых конфликтов сложились разные, поэтому для руководителей были разработаны и предложены конкретные рекомендации по устранению возникающих причин сейчас и в дальнейшем.

Данные рекомендации включают в себя психологические меры воздействия, корпоративные и общеорганизационные меры управления конфликтами. С помощью данных мероприятий, как руководители, так и подчиненные извлекут много пользы для себя. Данные разработки приведут

к сплочению коллектива, к тесному сотрудничеству руководителей со своими подчиненными, к установлению общих организационных ценностей и целей организации.

Так же в процессе исследования выяснилось, что сотрудники не говорят со своим руководителем о возникающих конфликтах. Сотрудники боятся высказываться руководителю. Поэтому в основном руководитель находится в неведении того, как и почему возник конфликт, в силу этого он не может им помочь.

Регулярно (еженедельно) проводить собрания. В коллективе постоянно у сотрудников возникают те или иные вопросы, разногласия, и лучший способ их разрешить - это регулярно их обсуждать и совместно находить лучшее решение. На подобных внутренних собраниях рекомендуется также давать слово каждому сотруднику высказать свою точку зрения, выступить с предложениями. Общаясь, люди учатся не только слушать, но и слышать и понимать друг друга.

Руководителям можно посоветовать посещать различные тренинги, на которых помогают справляться с конфликтными ситуациями, посещать конференции на эту тематику, изучать научную литературу.

Личная заинтересованность руководителей в решении конфликтов у сотрудников.

Руководители должны быть более заинтересованными в том, как сотрудники справляются с возникшими конфликтами. Не следует оставлять конфликт без внимания. Нужно обязательно помочь своим сотрудникам разобраться с конфликтной ситуацией. Тем самым, сотрудники будут знать, что вам это не безразлично, будут больше обращаться с просьбами, приходить за советами. В то же время руководитель может помочь направить конфликт в нужное русло с пользой для всей организации. Тогда положительный эффект от такой деятельности будет двойным. Сотрудники справятся благоприятно с конфликтной ситуацией, и организация не пострадает.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время все больше и больше людей сталкиваются с такой ситуацией как конфликт, и это не мудрено, ведь сегодняшний кризис привел к массовым конфликтам как между людьми, так и странами. Люди теряют работу, становятся более неуравновешенными, руководители урезают зарплату, и это не может не привести к конфликтной ситуации между определенными людьми. Еще одной причиной конфликтных ситуаций с давних времен является появление разногласий между людьми разного возраста. В каждой организации есть такая проблема, которую необходимо своевременно решать и понимать.

Рассмотрением и изучением трудовых конфликтов занимались многие исследователи. Среди них выделяют таких как: Е.В. Авдеев, В.К. Андреева, А.Я. Анцупова, Ф.М. Бородкина, И.Е. Ворожейкина, Н.В. Гришин, А.И. Донцова, В.В. Дружинина, В.П. Дурина и др. Представляют интерес и работы зарубежных авторов, таких как Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. и др., в их работах освещены типы и причины конфликтов в организациях, процесс их развертывания, структурные и межличностные способы разрешения конфликтных ситуаций, рассматриваются управленческие функции как задача развития личности, обращается первостепенное внимание на профилактику конфликта, снятие психологической напряженности в коллективе и взаимодействие людей в духе сотрудничества.

Как и многие понятия в теории социологии и экономике управления, конфликт имеет немало различных определений и толкований. Многие специалисты дают ему такое определение: «Трудовой конфликт - это противоречия между работниками в процессе трудовой деятельности, связанные с условиями, содержанием и организацией труда и принимающие характер противоборства. Трудовой конфликт в условиях рынка часто характеризуют как противоречия, возникающие между работниками и работодателями».

Современные трудовые конфликты органически вписаны в контекст

жизнедеятельности предприятия. В связи с этим рассматриваются основные

теоретические модели предприятия, в каждой из которых акцентируются

определенные особенности трудовых споров и разногласий как форм проявления внутриорганизационных социальных и экономических проблем.

Основными нормативными актами, которые регулируют трудовые конфликты, являются законы Российской Федерации: Конституция РФ, Трудовой кодекс РФ. Они закрепляют основы права в сфере труда, и среди них-право на защиту своих прав. Существует альтернативное разрешение трудовых споров, которое подразумевает совокупность приемов, методов, форм, способов и средств, в результате применения которых спорящие стороны разрешают возникшие разногласия без обращения в государственные суды.

К числу альтернативных трудовых споров относят процесс переговоров и процесс медиация. Суть процесса переговоров состоит в поиске взаимоприемлемого соглашения через согласование интересов сторон по предмету разногласия (разногласий). Сущность процесса медиация состоит в поиске пути к взаимоприемлемому соглашению, основанному на консенсусе между сторонами, при участии третьего лица.