

АНАЛІЗ ТЕОРІЙ ЩОДО СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВИХ КОНФЛІКТІВ ТА ПРИЧИНИ ЇХ ВИНИКНЕННЯ У ПРАКТИЦІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

ANALYSIS OF THEORIES ABOUT SOCIAL AND LABOR CONFLICTS AND THE CAUSES OF THEIR OCCURRENCE IN THE PRACTICE OF PERSONNEL MANAGEMENT

У статті розкрито передумови виникнення конфліктів у сучасних організаціях, які пов'язані передусім із ринковими умовами, у яких перебувають усі без винятку підприємства та організації. Зміна умов функціонування підприємств здебільшого призводить до виникнення соціально-трудова конфліктів. Аналіз наукової літератури дає підстави стверджувати, що дана проблема турбувала не одне покоління не лише науковців, а й управлінців-практиків. Починаючи зі стародавніх часів учені приділяли значну увагу дослідженню причин та джерел, що породжували соціально-економічні конфлікти в суспільстві. З'ясовано, що проблеми виникнення та розв'язання конфліктних ситуацій турбували представників різних напрямів та наук, серед яких на увагу заслуговують підходи до даної проблеми з позиції психоаналітичного, соціоцентричного, ентологічного, теорії групової динаміки, фрустраційно-агресивного, поведінкового, соціометричного, теоритико-ігрових а також теорії і практики переговорного процесу та теорії організаційних систем.

Ключові слова: конфлікт, соціально-трудова відносина, соціально-трудова конфлікти, суспільні відносина, групові конфлікти, причини конфліктів.

The article reveals the preconditions for the emergence of conflicts in modern organizations, which are primarily related to market conditions in which all enterprises and organizations are without exception. Changing the conditions of operation of enterprises in most cases lead to social and labor conflicts. The analysis of the existing scientific literature gives grounds to claim that this problem has worried not one generation not only scientists but also managers-practitioners. Since ancient times, scientists have paid considerable attention to the study of causes and sources that give rise to socio-economic conflicts in society. It was found that the problems of creating and resolving conflict situations were of concern to representatives of various fields and sciences. Among them are the approaches to this problem from the standpoint of psychoanalytic, sociocentric, entological, group dynamics theory, frustration-aggressive, behavioral, sociometric, game theory, as well as the theory and practice of negotiation and organizational systems theory. Scholars' views on the causes of social conflicts that arise in the process of interaction between individuals and groups have been studied. It was found that in the second half of the twentieth century, the emergence of social and labor conflicts are studied by scientists as a normal state of development of social and labor relations. The main causes of conflicts in the organization are studied, the main ones being the inconsistency of work performed with their socio-psychological characteristics, unclear division of responsibilities between employees, duplication of management functions at different hierarchical levels, insufficient qualifications of management staff and more. The types of conflicts that arise in the management system of organizations among them: conflict of goal setting, conflict of ideas, conflict of emotions, conflict of procedures, content conflict, emotional conflicts, administrative conflicts, functional conflicts, psychological conflicts, conflicts of norms, management conflicts, management conflicts with adaptation between norms and values.

Key words: conflict, social and labor relations, social and labor conflicts, social relations, group conflicts, causes of conflicts.

УДК 331.3

DOI: <https://doi.org/10.32843/infract63-24>

Лисак В.Ю.

к.е.н., доцент,
доцент кафедри менеджменту
Кам'янець-Подільський національний
університет імені Івана Огієнка

Семендяк В.М.

к.е.н., старший викладач,
старший викладач кафедри
менеджменту
Кам'янець-Подільський національний
університет імені Івана Огієнка

Lysak Volodimir

Kamianets-Podilskyi Ivan Ohienko
National University

Semendjak Vadym

Kamianets-Podilskyi Ivan Ohienko
National University

Постановка проблеми. Ринкові умови господарювання, у яких перебувають усі без винятку суб'єкти господарської діяльності, вимагають від керівників організацій докорінного перегляду та переосмислення поглядів щодо формування соціально-трудова відносин, які виникають між працівниками підприємства та керуючою системою. Останнім часом ні для кого не є секретом, що в процесів виробничих відносин майже неможливо уникнути соціально-трудова конфліктів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми вирішення соціально-трудова конфліктів турбують як зарубіжних, так і вітчизняних науковців різних галузей, серед них: Є.В. Александрова, Е. Берн, Дж.Л. Гібсон, К. Джен, П.Ф. Друкер, Г.В. Жаворонкова, А. Здравомислов, І.В. Калінкіна, А.Я. Кібанов, К. Левін, Н.К. Малхорт, М.Х. Мексон, М.І. Пірен, Е. Тайлор, Е. Уткін, М.В. Цюрупа, А.Н. Чумиков.

Однак, незважаючи на велику кількість наукових праць, які присвячено проблемам управління

та засобам вирішення конфліктів, на жаль, не склалося єдиного підходу до суті категоріального апарату. Немає єдиного комплексного універсального методу, який би допоміг виявити причинно-наслідкові зв'язки між різними видами соціально-трудова конфліктів.

Постановка завдання. Однією з фундаментальних причин виникнення соціально-трудова конфліктів є протиріччя інтересів між учасниками соціально-трудова відносин. Сьогодні постає необхідність вивчення наявних теорій соціально-трудова конфліктів, урахування яких допоможе з'ясувати не лише причини виникнення конфліктів, а й комплексне їх вирішення та розроблення системи формування та управління соціально-трудова конфліктами організації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Стародавній мислитель Аристотель у великій кількості своїх праць приділяв чимало уваги дослідженню причин та джерел виникнення конфліктів. Основні причини більшості видів конфліктів, на

його думку, полягають у відмінностях між людьми, державами, суспільствами, культурами тощо, несправедливості під час поділу власності та почестей, жадобі до задоволення власних інтересів (конфлікти у державному управлінні): «Різного типу відмінності зумовлюють виникнення розбрату. При цьому найістотніші чвари спричинені відмінністю між добросовістю та розбещеністю, між багатством та бідністю, а потім йдуть і інші більш-менш вагомні причини» [1, с. 533].

Серед учених, які представляють різноманітні напрями зарубіжних досліджень щодо суті та ролі конфліктів у розвитку соціально-трудова відносин, у першій половині ХХ ст. можна виділити таких, як:

- З. Фрейд, К. Хорні, Е. Фромм (психоаналітичний);
- В. Мак-Дугал, Е. Мігеле (соціоцентричний);
- К. Лоренц, Н. Тінберген (ентологічний);
- К. Левиш, Д. Креч, Л. Ліндсей (теорія групової динаміки);
- Д. Доллард, Л. Берковіц, Н. Міллер (фрустраційно-агресивний);
- А. Басс, А. Бандура, Р. Сіре (поведінковий);
- Д. Морено, Е. Дженігс, С. Додд, Г. Гурвич (соціометричний).

Поряд із теоріями, які стали класичними концепціями в теоріях конфліктної взаємодії, доцільно виділити і сучасні підходи та теорії, до яких прийнято відносити:

- теоретико-ігрові (М. Дойч);
- теорію і практику переговорного процесу (Д. Прюїтт, Р. Фінер, У. Юрії);
- теорію організаційних систем (Р. Блейк, Дж. Мутон).

Одним з яскравих представників західної соціології, який присвятив свої праці проблемам вирішення соціально-трудова конфліктів в організації, є соціолог Г. Зіммель (1858–1918), який увів у науку термін «соціальний конфлікт», саме його вважають основоположником функціональної теорії конфлікту. Велике значення для вивчення причин конфлікту мають його висновки про вплив конфлікту на внутрішню структуру групи. Він уважав, що в якихось екстремальних ситуаціях, які виникають у суспільстві, посилюється тенденція до централізації влади та виникнення тоталітарного режиму, котрий прагне підкорити всі соціально-економічні процеси, що відбуваються у суспільстві.

Коли виникає централізована структура управління як на рівні держави, так і на рівні окремого господарюючого суб'єкта, вона намагається досягти самозбереження і має велику схильність до постійного пошуку нових зовнішніх ворогів, які, на її думку, прагнуть до знищення існуючої системи.

Тому система постійно перебуває у стані конфлікту з оточуючим середовищем. Основний внесок у теорію конфлікту Г. Зіммеля полягав у тому, що він залучив третю сторону в процес протікання

і розвитку конфліктів. На його думку, суспільні відносини в ідеалі припускають можливість лише прямолінійного конфлікту, тоді як залучення третьої сторони дає можливість усвідомлення відмінностей, формування правлячих коаліцій і становлення групової солідарності.

Отже, виникає складна соціальна взаємодія між особистостями або між групами [2, с. 113].

Досить цікавим у процесі дослідження є період з другої половини ХІХ ст. і до початку ХХ ст. Соціально-трудова конфлікти констатуються вченими як нормальний стан суспільного розвитку та невід'ємна частина соціально-трудова відносин. Конфлікти сприймалися як рушійна сила та двигун прогресу та у цілому вони справляли позитивний ефект.

Починаючи з ХХ ст. проблема конфлікту в суспільно-трудова відносинах розвивалася в рамках системно-функціональної школи, де будь-яка організація розглядалася не як окремо діюча система, а як частина цілісної системи, яка взаємодіє з іншими елементами системи як ззовні, так і всередині організації.

Великий скачок у своєму розвитку у цей період здійснили прикладні соціологічні дослідження, які були спрямовані на виявлення причин виникнення й умов протікання соціально-трудова конфліктів у малих групах та на міжособистісному рівні. Практика управління соціально-трудова конфліктами в організації ставила своїм основним завданням пошук ефективних методик вирішення конфліктних ситуацій у процесі виробничої діяльності. Виникнення такого роду конфліктів розглядалося вченими як негативні процеси, які спричинюють розвиток виробництва та суспільства у цілому. Особливу увагу вчені приділяли аномальним явищам соціальної дійсності, таким як військові конфлікти, демонстрації, страйки тощо.

Беручи до уваги основні принципи вище наведеної теорії, М. Цюрупа виокремлює такі об'єктивні причини конфліктотворення [3]:

- неадекватність функцій та видів робіт, які виконують працівники, їхнім соціально-психологічним особливостям;
- наявність дублювання функцій та нечіткого розподілу обов'язків та управлінських завдань;
- несумісність обов'язків і прав керівників підприємства;
- занадто низька кваліфікація керівників для вирішення проблем певної управлінської сфери.

У середині ХХ ст., а саме в 1956 р., американський соціолог Льюїс Козер у науковій праці «Функції соціального конфлікту» запропонував концепцію позитивно-функціонального конфлікту. Учений обґрунтував позитивну роль конфліктів у забезпеченні стійкості соціальних систем. Спираючись на висновки, зроблені Г. Зіммеlem, Л. Козер стверджував, що існування соціальних груп просто неможливе без конфліктів усередині

них. Соціально-трудова конфлікти в межах даної концепції розглядались як боротьба за цінності і соціальний статус, владу та матеріальні і духовні цінності. За умов такої боротьби основними цілями, що переслідують сторони конфлікту, є нанесення матеріальних утрат або знищення противника.

На думку Л. Козера, боротьба за матеріальні та духовні блага між соціальними групами й окремими індивідами справляє позитивний ефект у процесі соціально-трудова відносини, які склалися в організації. Учений стверджує, що, даючи вихід негативним емоціям, які сторони конфлікту накопичували протягом певного часу, вони повертаються до своїх звичних відносин. Також у ході вирішення соціально-трудова конфліктів люди краще пізнають одне одного, і таке взаємне пізнання сприяє трансформації відносин із конфліктних у відносини, які сприяють співпраці в колективі [4, с. 56].

Також Л. Козер звертав увагу на суперечливу роль зовнішнього конфлікту для діяльності та згуртованості колективу та соціально-трудова відносин в організації. Якщо виникає зовнішня загроза, яка має негативний вплив на всю групу, тоді виникає внутрішня згуртованість для нейтралізації загрози. Якщо взаємозв'язки в групі недостатньо тісні та члени групи не інтегровані до загальних цінностей організації, то для неї характерна жорсткість по відношенню до її членів, а також виникає прагнення задушити прояви внутрішніх конфліктів. Як позитивну функцію соціально-трудова конфлікту Л. Козер називав стимулювання соціальних змін, появу нових суспільних порядків, норм і відносин.

Американські дослідники виокремлюють такі види конфліктів, які часто виникають й у системі менеджменту підприємств [5, с. 383]:

конфлікт цілепокладання, у якому відображається несумісність установлених сторонами цілей або бажаних результатів;

конфлікт уявлень, у разі виникнення якого протистоять відмінні уявлення та судження сторін;

конфлікт емоцій;

конфлікт процедур, що полягає у протистоянні сторін під час вибору способу вирішення тієї чи іншої управлінської проблеми.

У кінці 50-х років ХХ ст. виникла та сформувався принципово нова «конфліктна модель суспільства». Її автором був відомий німецький соціолог Ральф Дарендорф. У своїй відомій на весь світ роботі «Класи і класовий конфлікт в індустріальному суспільстві» Дарендорф висловлює ідею про недосконалість марксистської теорії класової боротьби, яка, на його думку, не спроможна пояснити причини виникнення конфліктів сучасного капіталістичного суспільства. Він стверджував, що суспільство постійно підлягає проникаючим перманентним змінам [6, с. 152].

У зв'язку із цим будь-яке суспільство відчуває соціальні конфлікти, які відбуваються на різних

рівнях перманентно. На думку Дарендорфа, суспільний лад ґрунтується на примушенні до праці одного класу іншим. Таке примушення здійснюється правлячим класом завдяки інституту влади. Учений уважав, що спроби знищити корінні причини соціальних протистоянь не принесуть бажаного результату, однак припускав можливість впливу на хід конфлікту. Такий підхід відкриває перспективи не революційних переворотів, а еволюційних змін.

Відомий науковець Карен Джен запропонував поділяти конфлікти на підприємствах на такі види [7]:

конфлікт змісту – передбачає відмінності в уявленнях працівників про цілі, обов'язки, завдання, які перед ними поставлені. Особливість таких видів конфліктів полягає у різних поглядах на суть і значення завдань та на цілі, які визначають для себе опоненти;

емоційні конфлікти – соціально-психологічна незбіжність та несумісність працівників, які виконують спільну роботу або реалізують ті самі цілі;

адміністративні конфлікти, пов'язані з відмінностями та різним баченням підходів до реалізації цілей та завдань.

На початку 60-х років американським науковцем Кеннетом Боулдінгом була зроблена спроба розроблення універсального вчення про природу конфлікту. Згідно з його відомою працею «Конфлікт і захист: загальна теорія», конфлікт розглядається як загальна соціально-економічна категорія, яка притаманна живій і неживій природі, котра виступає базовим поняттям під час здійснення аналізу соціального, хімічного та біологічного середовища існування [8, с. 31].

На думку К. Боулдінга, усі конфлікти виконують одні й ті ж самі функції, мають такі самі властивості й загальні тенденції розвитку та умови протікання. Потяг до постійної боротьби та суперництва із собі подібними закладено в людській природі, однак конфлікти необхідно долати та обмежувати шляхом стримування даного бажання.

У теорії К. Боулдінга прийнято розглядати дві моделі конфлікту: статичну та динамічну. За статичної моделі конфлікту відносини будуються з дотриманням принципу конкуренції, тоді як характерною особливістю динамічної моделі є те, що головними силами під час конфліктної поведінки є різні інтереси та потреби конфліктуючих сторін. К. Боулдінг за своєю суттю дотримувався принципів біхевіристичної школи, що визначає динаміку конфліктної взаємодії як процес, який складається з реакції сторін, задіяних у конфлікті, на зовнішні стимули.

Відомий російський дослідник проблем психології, конфліктології та управління Є. Уткін зазначає, що у різних підрозділах організації можуть виникати такі види конфліктів:

функціональні конфлікти, спровоковані виробничо-господарськими суперечностями;

психологічні конфлікти, що пояснюються емоційним незбігом працівників підприємства;

конфлікти норм, які виникають унаслідок відхилень у поведінці працівників від загальнокорпоративних норм та культури (зауважимо, що такі відмінності можуть бути як свідомими, так і несвідомими і залежно від цього різнитимуться методи управління конфліктами) [9, с. 63].

Одним із перших російських учених, який займався дослідженням проблем виникнення соціально-трудова конфліктів, був А.Г. Здравомислов. Саме він трактує конфлікт як нормальне явище суспільного життя. На його думку, конфлікт – це найважливіший бік взаємодії людей і суспільства, свого роду часточка соціального буття. Це форма відношень між потенційними і актуальними суб'єктами соціальної взаємодії, мотивація яких зумовлена протистоянням цінностям і нормам, інтересам і потребам [10, с. 95].

А.Г. Здравомислов досліджував конфлікти на мікрорівні й дійшов висновку про доцільність їх поділу на [10, с. 13]:

конфлікти між новими нормами, корпоративною культурою та старими стандартами;

конфлікти з приводу формування та реального використання нових відносин. Загалом усі проаналізовані конфлікти часто повторюються, а класифікаційні ознаки перетинаються.

На думку А.Г. Здравомислова, існує чотири джерела конфліктних ситуацій: влада, багатство, престиж, гідність.

На думку автора, будь-яка комерційна або некомерційна організація в процесі свого розвитку неминує зіштовхується із цілою низкою конфліктів, оскільки не може існувати без внутрішньої напруги та зіткнення інтересів учасників виробничого процесу. Якщо дотримуватися постулатів, викладених в теорії А. Здравомислова, можна виділити такі групи конфліктів:

– конфлікти, які виникають між працівниками та керівництвом підприємства;

– конфлікти, пов'язані з адаптацією між нормами і цінностями організації та новими співробітниками, які не завжди поділяють дані цінності;

– конфлікти управлінського рівня, які стосуються стратегії розвитку організації.

У процесі нашого дослідження варто розглянути думку І.М. Козіної, яка виділяє три рівні колективного конфлікту [11, с. 19]:

1. конфлікт між працівниками та роботодавцями;

2. конфлікт між об'єднаннями роботодавців і профспілками на рівні підприємства;

3. загальнонаціональний масштаб конфлікту між профспілками і об'єднаннями роботодавців.

На думку І.М. Козіної, конфліктна ситуація, яка потребує вирішення, може бути представлена двома формами: прихованою та відкритою. Як і багато інших учених, вона відзначає позитивний вплив соціально-трудова конфлікту на діяльність організації.

Доволі цікавою є думка іншого науковця, який займався вивченням соціально-трудова конфліктів в організації. А. Осеев визначає конфлікт як зіткнення протилежно спрямованих дій працівників, викликаних несуміщенням цінностей і норм поведінки [12, с.159].

На думку автора, об'єктом соціально-трудова конфлікту може виступати будь-який елемент умов праці. Автор виділяє такі функції соціально-трудова конфлікту, як:

– сигнальна функція, суперечності в системі соціально-трудова відносин, а також загострення виробничих відносин у життєдіяльності організацій;

– інтеграційна функція: результатом соціально-трудова конфлікту може стати те, що єдиний колектив поділяється на окремі групи, члени якої, як правило, згуртовуються для того, щоб протистояти іншим групам;

– інноваційна функція: у процесі конфлікту виробляються нові правила і форми трудової взаємодії, за допомогою якої стає можливим перехід на абсолютно новий рівень соціально-трудова відносин;

– позитивна (негативна) функція: завдяки вирішенню конфлікту відбувається вдосконалення системи соціально-трудова відносин;

– соціально-психологічна функція: трудовий конфлікт суттєво змінює соціально-психологічний і емоційний клімат у колективі.

У процесі проведеного дослідження нами здійснено аналіз різноманітних підходів до розгляду трудових конфліктів, який показав, що феномен конфлікту вчені розглядають як неминучий, необхідний засіб розвитку соціально-трудова відносин.

Висновки з проведеного дослідження. Отже, можна з упевненістю стверджувати, що конфлікт відкриває дорогу інноваціям, сприяє покращенню соціально-трудова відносин і корпоративної взаємодії із суспільством. З іншого боку, конфлікт може стати чинником, який зруйнує всі відносини, привести організацію до економічної кризи і навіть банкрутства. У зв'язку із цим виникає необхідність обґрунтованого, грамотного управління соціально-трудова конфліктами.

Сучасні підходи до управління соціально-трудова відносинами розглядають конфлікт як процес взаємодії, що має низку переваг із погляду організації, оскільки володіє інформацією про існуючі проблеми в організації. Проведені дослідження дають підстави стверджувати, що проблеми соціально-трудова конфліктів в організації турбували не одне покоління науковців різних галузей, таких як психологія, соціологія, економіка.

Однак сьогодні не розроблено єдиного універсального підходу, який би дав змогу вирішити всі соціально-трудова конфлікти, які виникають в організації. У процесі розвитку теорій розв'язання конфліктів усі вони приділяють увагу вивченню якогось окремого боку конфлікту.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Аристотель. Сочинения в четырех томах. Т. 4. Москва, 1984.
2. Ефименко Е.Н. Корпоративные конфликты (споры). Москва : Проспект, 2014. 233 с.
3. Цюрупа М.В. Основы конфликтологии та теорії переговорів. Київ, 2004. 172 с.
4. Козер Л.А. Функции социального конфликта. Москва : Директмедиа Паблишинг, 2007. 223 с.
5. Гелрігел Д. Організаційна поведінка. Київ : Основи, 2001. 726 с.
6. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления. Харьков : Гуманитарный Центр, 2005. 396 с.
7. Джен К. Межкультурные различия в управлении конфликтами: индуктивное изучение поведения китайских и американских менеджеров. *Управление корпоративной культурой*. 2011. № 1. С. 27–39.
8. Данакин Н.С. Конфликты и технология их предупреждения. Белгород, 1995. 324 с.
9. Уткин Е. Конфликтология. Теория и практика. Москва, 2001. 254 с.
10. Здравомыслов А. Социология конфликта. Москва : Аспект-пресс, 1996. 317 с.
11. Козина И.М. Индустриальные конфликты. *Экономическая социология*. 2009. Т. 10. № 3. С. 16–32.
12. Осеев А. Диагностика трудовых конфликтов в производственной организации. *Социальная политика и социология*. 2011. № 70. С. 155–172.

REFERENCES:

1. Aristotel' (1984) *Sochineniya v chetyrekh tomakh*. T. 4 [Works in four volumes. Vol. 4]. Moscow.
2. Efimenko, E.N. (2014) *Korporativnye konflikty (spory)* [Corporate conflicts (disputes)]. Moscow.
3. Cjurupa M.V. (2004) *Osnovy konfliktologhiji ta teoriji pereghovoriv* [Fundamentals of conflictology and negotiation theory]. Kyiv.
4. Kozher, L.A. (2007) *Funktsii sotsial'nogo konflikta* [Functions of social conflict]. Moscow.
5. Ghelrighel D. (2001) *Orghanizacijna povedinka*. [Organizational behavior]. Kyiv: Osnovy.
6. Regnet, E. (2005) *Konflikty v organizatsiyakh. Formy, funktsii i sposoby preodoleniya* [Conflicts in organizations. Forms, functions and ways of overcoming]. Khar'kov: «Gumanitarnyy Tsentr».
7. Dzhen K. (2011) *Mezhkul'turnye razlichiya v upravlenii konfliktami: induktivnoe izuchenie povedeniya kitayskikh i amerikanskikh menedzherov*. [Cross-cultural differences in conflict management: an inductive study of the behavior of Chinese and American managers]. *Upravlenie korporativnoy kul'turoy. Zhurnal*.
8. Danakin, N.S. (1995) *Konflikty i tekhnologiya ikh preduprezhdeniya* [Conflicts and technology of their prevention]. Belgorod.
9. Utkin E. (2001) *Konfliktologiya. Teoriya i praktika* [Conflictology. Theory and practice]. Moscow.
10. Zdravomyslov A. (1996) *Sotsiologiya konflikta* [Sociology of conflict]. Moscow: Aspekt-press.
11. Kozina, I.M. (2009) *Industrial'nye konflikty* [Industrial conflicts]. *Ekonomicheskaya sotsiologiya*, t. 10, no. 3.
12. Oseev, A. (2011) *Diagnostika trudovykh konfliktov v proizvodstvennoy organizatsii* [Diagnostics of labor conflicts in a production organization]. *Sotsial'naya politika i sotsiologiya*, no. 70.