

УДК 316.4

Социальный портрет современных организаций через призму конфликтов персонала (на примере ООО «КамТранспроект»)



Махиянова А.В.

Доктор социологических наук, доцент кафедры менеджмента Казанского государственного энергетического университета, ведущий научный сотрудник Центра перспективных экономических исследований АН РТ



Мавлюдов А.А.

Кандидат философских наук, доцент кафедры философии и истории науки Казанского национального исследовательского технологического университета, старший научный сотрудник Центра перспективных экономических исследований АН РТ

В статье представлены результаты прикладного социологического исследования, которые раскрывают специфику конфликтного взаимодействия в современных организациях, роль руководителя в их разрешении, оценку культуры конфликтного взаимодействия и наиболее оптимальный стиль управления для достижения консенсуса.

Ключевые слова: социальный портрет, конфликты, конфликтное взаимодействие, роль руководителя.

В деятельности любой организации происходят разнообразные социальные процессы, поливариативность которых определяется разновекторным взаимодействием сотрудников и руководства. В настоящее время можно констатировать повышение уровня конфликтности, что затрагивает отношения на различных уровнях организации. Причин, обуславливающих развитие данных тенденций, множество, и они заключаются в усложнении экономической ситуации, в изменениях социального взаимодействия в самом коллективе, в ментальности людей, в усилении конкуренции и росте агрессивности. В связи с этим присутствует необходимость научного анализа происходящих изменений.

Материалы статьи основаны на авторском социологическом исследовании, проведенном в 2017 г. Методом формализованного интервью были опрошены сотрудники и руководство ООО «КамТранспроект». Общая численность опрошенных составила

87 респондентов. Цель исследования заключалась в построении социального портрета современных предприятий с учетом оценки конфликтов между сотрудниками и руководством в процессе трудовых отношений. При его построении был очерчен следующий круг параметров: 1) определение стажа работы сотрудников и их социальной дифференциация по роду занятий; 2) оценка различных параметров работы, деятельности руководителя и организации в целом; 3) специфика конфликтного взаимодействия в современных организациях, роль руководителя и стиля его управления в разрешении конфликтных ситуаций.

Исследование показало, что треть сотрудников работает от 3 до 5 лет (35,6 %). У четверти трудовой стаж в данной организации составляет более 10 лет (23,4 %). Каждый пятый работник проработал от 1 года до 3 лет (18,7 %). Одна десятая часть опрошенных указала на период от 5 до 10 лет (12,5 %), либо менее 1 года (9,8 %).

При выборе рода занятий большинство опрошенных оказались служащими, специалистами (64,5 %), руководство среднего звена составило 16,7 %, технический персонал – 9,9 %, руководство высшего звена – 8,9 %.

Согласно полученным результатам лучшим параметром на работе оказался социально-психологический климат в коллективе (4,2 балла). На следующей ступени находятся отношения с руководством (3,7 балла) и условия труда (3,5 балла). Чуть ниже среднего балла оценили заработную плату (2,9 балла) и график работы (2,7 балла). Самыми худшими параметрами, по мнению респондентов, оказались место расположения работы (2,5 балла) и организация рабочего места (2,4 балла) (рис. 1).

Согласно полученным данным треть опрошенных считает, что конфликты на работе происходят иногда (32,2 %). Четверть респондентов выбрала вариант «редко» (25,4 %). Никогда не сталкивались с конфликтами 18,7 %, тогда как затруднились с ответом 11,4 % участников опроса. Все остальные часто становились свидетелями конфликтов (12,3 %) (рис. 2).

При ответе на вопрос: «Кто, по вашему мнению, в современных условиях должен быть в большей степени ответственен за повышение культуры конфликтного взаимодействия между сотрудниками?» мнение разделилось примерно на две равные группы. Первые ответственность возлагают на самих сотрудников, вторые – на руководителей (45,6 и 42,8 %).

При определении роли руководителя в развитии и повышении культуры конфликтного взаимодействия в современных организациях были выявлены следующие оценки. Значительная часть опрошиваемых (75,6 %) считает, что роль руководителя в таком вопросе велика. Среднюю оценку дали 12,3 % участников. Каждый десятый опрошенный затруднился ответить (10 %). Считают данную роль малой 2,1 % респондентов (рис. 3).

Согласно полученным данным каждого второго респондента не удовлетворяет эффективность управления конфликтами в ходе трудовых споров (57,8 %). Доля тех, кого устраивает сложившаяся ситуация частично, составляет 23,4 %. Каждый пятый участник опроса ответил положительно (17,8 %) и только 1 % респондентов затруднились ответить (рис. 4).

Респонденты считают, что руководители лучше всего умеют реализовывать роль посредника в конфликтах (оценив данное качество в 4 балла).

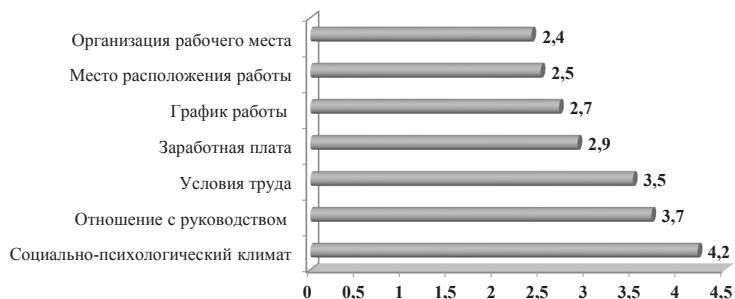


Рис. 1. Оценка различных параметров работы

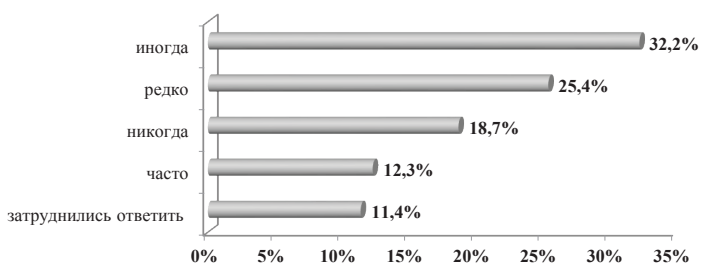


Рис. 2. Оценка частоты конфликтов на работе



Рис. 3. Оценка роли руководителя для разрешения конфликтов в организации

Чуть меньшую оценку получило знание основ культуры конфликтного взаимодействия (респонденты оценили это качество в 3,8 баллов). Меньше всего, по мнению респондентов, руководители знают и умеют применять технологии регулирования конфликтов (данное качество набрало 2,8 баллов) (рис. 5).

Больше половины опрошенных считает, что за последнее время культура конфликтного взаимодействия в современных российских организациях не изменилась (61,9 %). Каждый пятый респондент убежден, что состояние культуры снизилось (21 %), что выше количества тех, кто придерживается про-

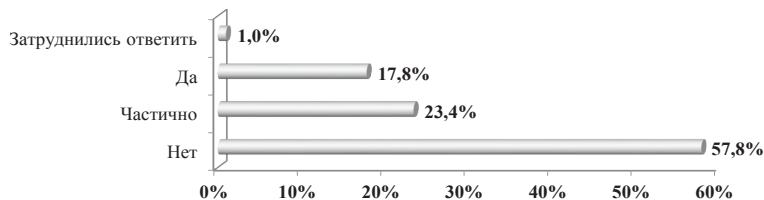


Рис. 4. Оценка эффективности управления конфликтами

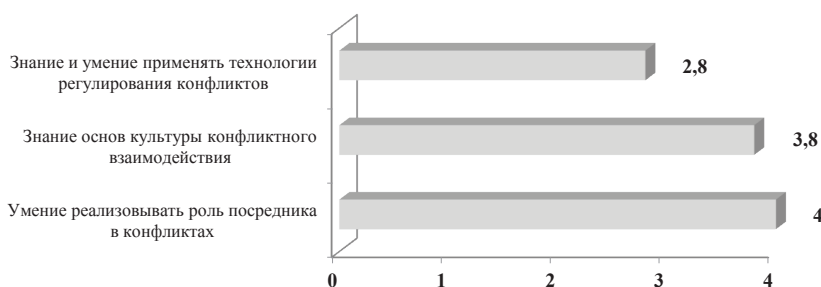


Рис. 5. Умение руководителей разрешать конфликтные ситуации



Рис. 6. Оценка культуры конфликтного взаимодействия в современных российских организациях

тивоположной точки зрения (15,6 %). Число затруднившихся ответить составило 1,5 % опрошенных (рис. 6).

Наибольшее число респондентов считает, что демократический стиль управления наиболее оптимален при разрешении конфликта (68,5 %). Каждый пятый считает наилучшим стилем авторитарный (20,2 %). Наименьшее число респондентов придерживается либерального стиля (11 %).

При ответе на вопрос: «Каков процесс выхода из конфликтной ситуации?» большинство ответило – «пусть разбираются сами участники» (65,8 %), половина респондентов выбрала вариант «необходимо привлечь руководство» (45,6 %). Треть указала на необходимость привлечения специалистов в области разрешения конфликтов (33,9 %). Каждый десятый указал на необходимость помощи работника кадровой службы (12,3 %).

Таким образом, социальный портрет современных организаций через призму конфликтов персонала представлен следующими параметрами. Средний стаж работы сотрудников в организации составляет 5,5 лет. В кадровом составе основу составляют рядовые сотрудники, но присутствуют руководители

высшего и среднего звена, технический персонал.

В своем большинстве сотрудники достаточно позитивно оценивают социально-психологический климат в коллективе, среднюю позицию занимают отношения с руководством и условия труда. Ниже средних показателей были оценены заработная плата и график работы. Меньше всего сотрудников устраивают место расположения работы и организация рабочего места.

Большинство респондентов признает наличие социальной конфликтности в современных российских организациях. При этом треть опрошенных указывает на наличие периодических конфликтов на работе, тогда как четверть говорит об их редком появлении. Число тех, кто не сталкивался с конфликтами, в два раза превышает число тех, кто в них не участвовал.

Относительно руководителя была выявлена более детализированная картина его действий в конфликтах. По мнению опрошенных, руководитель организации реализует роль посредника и в принципе знает основы культуры конфликтного взаимодействия. Однако его знания и умения применять технологии регулирования конфликтов оценены значительно ниже.

При этом в подавляющем большинстве сотрудникам свойственна неудовлетворенность эффективностью управления конфликтами в организации. Вариант «пусть разбираются сами участники» стал доминирующим суждением в методах разрешения конфликтных ситуаций, хотя не исключается значение руководства.

Social Portrait of Modern Organizations through the Prism of Personnel Conflicts (As Exemplified by KamTransproekt)

A.V. Mahiyanova
Kazan State Power Engineering University

A.A. Mavludov
Kazan National Research Technological University

The article presents the results of applied sociological research that reveal the specifics of conflict interaction in modern organizations, the role of the manager in their resolution, the assessment of the culture of conflict interaction and the most optimal management style for reaching consensus.

Key words: social portrait, conflicts, conflict interaction, the role of the leader.

