УДК 316.48:35.08:352

АНДРИЯНОВА Ю. В.

Конфликты среди служащих органов местного самоуправления: сущность и проблема типологизации

В статье анализируется сущность конфликтов в управленческой сфере. Рассматриваются существующие классификации конфликтов с целью определения типологической принадлежности конфликтов среди служащих органов местного самоуправления и дополнения представления о них.

Ключевые слова: конфликт, классификация, тип, служащие органов местного самоуправления, организационный конфликт.

Конфликт как явление общественных отношений имеет множество определений и концептуальных подходов к изучению и пониманию, сформировавшихся на теоретико-методологических основах тех научных направлений, в рамках которых рассматривается конфликт: философском, политологическом, социологическом, психологическом и т.д. Кроме того, конфликты проявляются в различных сферах человеческой деятельности. Однако конфликты, возникающие в профессиональной деятельности государственных служащих и служащих органов местного самоуправления, непосредственно влияют не только на управленцев и на выполнение ими профессиональных обязанностей, но и опосредованно на общество или отдельных граждан. В связи с этим изучение и анализ конфликтов в управленческой деятельности приобретает не только актуальность, но и общественную значимость.

Исследованию сущности конфликта, его характерных признаков, причин возникновения, типологии конфликтов посвящены труды таких современных российских и украинских ученых, как А. Анцупов, С. Баклановський, А. Бобро, М. Васильев, А. Гирнык, Н. Гришина, А. Донцов, С. Емельянов, А. Ишмуратов, В. Казаков, В. Котигоренко, Г. Ложкин, М. Пирен, Т. Полозова, В. Ребкало, С. Хаджирадева, А. Шипилов и др., а также М. Альберт, Р. Дарендорф, М. Дойч, Л. Козер, К. Константино, В. Мастенбрук, К. Мерчент, М. Мескон, Ф. Хедоури и др. Однако детально управленческие конфликты рассматривали в своих работах Л. Беззубко, Н. Довгань, С. Ерина, П. Лобанов, В. Прибыловский, Г. Сапахова, Т. Сенюшкина, А. Тертышная, В. Тимофеев, Н. Федчун и др.

С учетом указанного наше внимание при исследовании конфликтов среди служащих органов местного самоуправления прежде всего привлекают работы, посвященные исследованию конфликта в управленческой деятельности и, в частности, на государственной службе и службе в органах местного самоуправления.

Цель данной статьи – определить сущность и типологическую принадлежность конфликтов среди служащих органов местного самоуправления.

Традиционно конфликт определяют как столкновение противоположных интересов, взглядов, оценок, ценностей. По мнению классиков русской конфликтологии

А. Анцупова и С. Баклановського[1], конфликт является типом трудных ситуаций, которые делятся на трудные ситуации деятельности, трудные ситуации социального взаимодействия, трудные внутриличностные ситуации, трудные бытийные ситуации. В то же время П. Лобанов[2] конкретизирует, что социальный конфликт на государственной гражданской службе – проявление обострения осознанного противоречия в развитии социально значимых процессов при выполнении гражданскими служащими должностных обязанностей, обеспечивающих реализацию целей государственного управления в условиях трансформации как социальных условий, так и структуры российского общества.

Согласно взглядам М. Пирен[3], конфликт – это противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе общения, их совместной деятельности из-за недоразумения или противоположности интересов, отсутствия согласия между двумя или более сторонами. Однако не все противоречия являются конфликтами. Как отмечает В. Котигоренко[4], противоречия – это еще не конфликт, это своего рода «переменное равновесие противоположностей», которое содержит только возможность перехода к конфликтному состоянию. Более того, по мнению Казакова[5], определение конфликта через противоречие носит скорее философский характер и является слишком абстрактным, поднимает больше проблем, чем помогает решить, и вследствие этого малопродуктивно для объяснения конкретных конфликтов, которые происходят в той или иной ситуации. По мнению ученого, необходимо различать конфликтную ситуацию (потенциальный конфликт), при которой существуют разногласия (противоречия), трудности для удовлетворения потребностей, реализации интересов, достижения целей, негативные эмоции и другие условия для возникновения конфликта, во время которого участники прибегают к конкретным действиям.

В контексте этого исследования для того, чтобы противоречие стало конфликтом, необходимо, по нашему мнению, главное условие – наличие конкретных субъектов конфликта, носителей противоположных взглядов, мнений и ценностей, ведь противоречие может существовать само по себе как состояние вещей, этап развития общественных явлений и т.п.

Собственно конфликт и конфликтная ситуация также не являются тождественными. По мнению А. Ячного[6], конфликтная ситуация как состояние отношений субъектов социального взаимодействия – это только предконфликтная стадия развития отношений. Такое отношение к определению конфликтной ситуации позволяет (при наличии осознанных противоречий и готовности к борьбе) исключить из социальной практики «автоматический» переход к конфликту (борьбе) и предлагает применение осознанного выбора оптимальной стратегии социального взаимодействия, в то время как некорректное осознание конфликтной ситуации приводит к возникновению конфликтного противодействия.

Однако, по убеждению М. Пирен[7], конфликтная ситуация как период скрытого взаимодействия или односторонней неудовлетворенности, которая основывается на индивидуальной или групповой оценке ситуации, является элементом конфликта, а не только потенциальным источником его возникновения. Другими элементами конфликта являются:

– участники конфликта – отдельные личности или группы, которые по-разному оценивают сущность и происхождение одних и тех же событий, связанных с деятельностью противоположной стороны;

– объект конфликта – предмет, событие, действие, вызывающее конфликтную ситуацию;

– инцидент – действия сторон, которые характеризуются бескомпромиссностью суждений и поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса;

– конфликтное поведение – это действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение конфликтующей стороной ее целей, направлений.

По сути той же мысли придерживается и С. Хаджирадева[8], которая считает, что конфликтная ситуация содержит субъекты возможного конфликта и его объект. При наличии инцидента, когда одна сторона начинает действовать,

ущемляя интересы другой, что вызывает встречную реакцию – конфликт из потенциального переходит в актуальный. Сравнивая взгляды С. Хаджирадевой[9] и М. Пирен[10], можно отметить следующее. По М. Пирен, основными составляющими конфликта являются конфликтующие стороны, зона разногласий, представление о ситуации, мотивы, действия. С. Хаджирадева кроме сторон конфликта, их представлений о конфликтной ситуации и возможных действиях; также выделяет условия протекания конфликта (пространственно-временные, социально-психологические, социальные) и результат конфликтной ситуации.

Однако, по нашему мнению, для полного представления о конфликте и его четкой характеристики наиболее подходящим является подход, предложенный А. Гирныком и А. Бобро[11]. По их убеждению, полное представление о конфликте дают ответы на вопрос:

– *кто* является участниками конфликта;

– *что* они не поделили, какие вопросы являются спорными;

– *где* происходит конфликт, в какой среде и при каких обстоятельствах он стал возможным;

– *чем* пользуются стороны в своем противоборстве, какие ресурсы они могут привлечь;

– *зачем* этот конфликт участникам; каковы мотивы, интересы и цели участников;

– *как* начался конфликт и как он развивается;

– *когда* произошло обострение конфликта, какое время благоприятное для атаки, а какое – для начала переговоров.

Приведенный перечень элементов служит основой для описания конфликта с такими составляющими: участники конфликта; объект конфликта (спорные вопросы), пространство и обстоятельства конфликта; мотивы, интересы и цели участников; ход конфликта; временные измерения.

По мнению В. Тимофеева[12], конфликт состоит из объективной и субъективной частей. Объективная подструктура конфликтов в управленческой деятельности включает в себя следующие составляющие: объект и предмет конфликта, участники конфликта, макросреда и микросреда конфликтного процесса. К субъективной подструктуре следует отнести психологические модели и образы конфликтной ситуации, которые существуют у участников конфликта; мотивы действий конфликтантов; цели, которые ставят перед собой конфликтанты; актуальное психическое состояние конфликтующих; возможные действия участников конфликта и результаты этих действий. На наш взгляд, такой подход к определению структуры конфликта позволяет не только исчерпывающе описать конфликт, но и разграничить причины его возникновения – объективные и субъективные.

Рассмотренные ранее признаки конфликта могут служить для понимания сущности этого явления, однако определение типологической принадлежности конфликтов среди служащих органов местного самоуправления поможет его дополнить и конкретизировать.

А. Анцупов и С. Баклановский[13] отмечают, что классификация конфликтов необходима для сравнительного изучения их существенных признаков, связей, функций, отношений, уровней организации и т.п. Основная задача классификации – выявить те системные признаки, которые уже объективно существуют во всем множестве конфликтов. При этом выделяют такие основные виды классификаций: типология (в основе лежит существенный признак), систематика (приведение в систему представлений о некоторой совокупности конфликтов, где основанием служит менее существенный признак конфликта, нежели тип) и таксономия (построение иерархии соподчиненных, взаимосвязанных конфликтов). Однако, на наш взгляд, именно типология как вид классификации, в результате которого выделяется ряд типов конфликтов, наиболее применима при рассмотрении конфликтов среди служащих органов местного самоуправления, поскольку в последующем сам тип выступает единицей расчленения множества конфликтов по выбранному основанию классификации.

Анализ существующих классификаций конфликтов показал, что ученые в своих исследованиях осуществляют разделение конфликтов как по типам, так и по видам. Например, Л. Скибицкая[14] выделяет четыре основных типа конфликта в зависимости от

особенностей конфликтующих сторон: внутриличностный (одна из самых распространенных форм – ролевой конфликт); межличностный; конфликт между личностью и группой; межгрупповой конфликт.

По мнению М. Пирен[15], конфликты делятся на виды в зависимости от: способа решения (насильственные, ненасильственные), природы возникновения (политические, социальные, экономические, организационные), степени проявления (открытые, скрытые), количества участников (внутриличностные, межличностные, межгрупповые), потребностей (интересов, взглядов), направлений действия (вертикальные, горизонтальные). При этом С. Хаджирадева[16], исследуя конфликты в коллективе, приводит типологию, которая основывается на следующих критериях:

– степень остроты противоречий;

– сфера деятельности (управленческие, экономические, политические, творческие и др.);

– степень вовлеченности людей в конфликт (внутриличностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые);

– направления коммуникаций, осуществляемые в момент конфликта (горизонтальные, вертикальные);

– целесообразность (закономерные или неизбежные; необходимые; вынужденные; функционально не оправданные);

– цели, которые преследуют стороны (личные, групповые, общественные);

– количество участников (парные; локальные, которые охватывают небольшое количество членов коллектива);

– общие, когда вовлечены почти все совместно работающие люди; межгрупповые и др.

В противоположность приведенному, А. Гирнык и А. Бобро[17] отмечают, что конфликты классифицируют по различным признакам в зависимости от цели исследования, например:

– по результатам и функции, реализуемой конфликтом, – конструктивные, деструктивные;

– по продолжительности – кратковременные, длительные, безнадежно затяжные;

– по характеру течения – острые и хронические, латентные и открытые;

– по характеру возникновения – стихийные и запланированные (начаты умышленно);

– по характеру затухания;

– по уровню регулирования – управляемые, слабоуправляемые, неуправляемые;

– по критерию истинности/ложности – настоящие (существуют объективно), условные (зависят от обстоятельств, которые легко меняются), ложные (при отсутствии объективных условий, возникшие вследствие ложного восприятия, понимания или толкования проблемы), смещенные (когда явный конфликт скрывает другой, невидимый конфликт, который предопределяет явный).

При этом виды и типы конфликтов ученые соотносят как тождественные, синонимичные понятия.

Однако, как отмечает Ю. Мациевский[18], наряду с одномерными типологиями существуют и многомерные. Одна из таких многомерных типологий предложена Й. Гальтунгом, согласно которой конфликты делятся на два типа – внутрисистемные и межсистемные – и находятся на двух уровнях системной организации – индивидуальном (личностном) и коллективном (групповом). При корреляции указанных типов конфликтов (внутренних и внешних) с уровнем их проявления видно, что существует четыре типа конфликтов: на индивидуальном уровне – внутрисистемные интерперсональные конфликты (конфликты мотивов, перцепции, желаний и влечений), межсистемные интерперсональные конфликты (конфликты между двумя лицами и конфликты между индивидом и группой); на коллективном уровне – внутрисистемные интерколлективные конфликты и межсистемные интерколлективные конфликты, возникающие на фоне споров целей – власти, компетенции, интересов, доминирования и др.

Подчеркивая совершенство и полноту такой типологии, Ю. Мациевский отмечает, что более развитой является типология Р. Дарендорфа, поскольку в ее основе лежат, с одной стороны, субъекты конфликтов, а с другой – отношения зависимости между субъектами (господства/подчинения, равенства, части/целого). То есть по типологии Р. Дарендорфа выделяются семь типов конфликтов: конфликты ролей, групповые конфликты, организационные

конфликты, классовые, этнические, международные и межсистемные. В то же время типология, предложенная М. Дойчем, основана на том, что конфликты различаются по двум критериям – субъект конфликта и отношения к системе – и соответственно подразделяются на: внутриличностные и межличностные; внутригрупповые и межгрупповые; внутриорганизационные и межорганизационные и т.д.[19]

Однако существует другой взгляд на соотношение внешних и внутренних конфликтов. Так, В. Казаков[20] отмечает, что в психологии под внутренним конфликтом понимают внутриличностный (интраперсональный, интрасубъективный) конфликт личности с социальными нормами (включая закон и мораль), культурой, государством и обществом в целом. Согласно подходу Л. Козера, который исследовал конфликты с позиций социологии, внутренний конфликт – это конфликт социальных групп, члены которых осуществляют (имеют) тождественную, в первую очередь социокультурную и мировоззренческую, идентификацию, а внешний конфликт – конфликт социальных групп, члены которых имеют разную, противоположную и даже противоречивую, прежде всего социокультурную и мировоззренческую, идентификацию. В противоположность указанному В. Казаков предлагает такое понимание внутренних и внешних конфликтов: собственно внутренний внутриличностный – противоречие между инстинктами личности, внутри нее; внутренне-внешний – внутренний по форме и внешний по содержанию (между инстинктами и супер-эго человека); внешний личностный – внутриличностный конфликт личности с усвоенными ею социальными нормами.

На наш взгляд, олицетворением упомянутых психологического и социологического подходов является типологизация А. Тертышной[21], которая исследовала конфликты на государственной службе, разделяя их на три группы. Первую группу составляют конфликты социального развития, которые включают:

– конфликты «иерархии»;

– конфликты «доминирования»;

– конфликты «соответствия» формальной и неформальной структуры отношений органа государственной власти;

– конфликты «управления»;

– конфликты «адаптационные» – между устоявшимися нормами государственной службы и изменяющимися социальными условиями;

– конфликты «позиционные»;

– конфликты «системные», возникающие в ситуациях, когда начинают действовать механизмы самосохранения системы, или «запрограммированные» самой системой конфликтные противостояния.

Ко второй группе автор относит социально-психологические конфликты, обусловленные социальными факторами и установками государственных служащих:

– конфликты «инерционности», предполагающие борьбу консервативных установок и объективных потребностей нововведений;

– «мотивационные» конфликты;

– «ролевые» конфликты;

– «конфликты социальных групп», которые идентифицируются по сроку службы, по признаку землячества, на основе профессиональной, религиозной принадлежности, политических взглядов и т.п.;

– «эмоциональные» конфликты;

– конфликты «социальных ожиданий», которые возникают в результате несоответствия планируемых и полученных результатов.

Третью группу составляют конфликты, обусловленные особенностями профессиональной деятельности государственных служащих:

– «конфликты деятельности», которые возникают из-за специфики реализации управленческих задач аппарата контроля, предполагающей силовое воздействие и принуждение;

– «конфликты функций» различных ветвей власти, органов исполнительной власти и местного самоуправления.

Анализируя изложенное, можно констатировать: одномерные и многомерные типологии конфликтов, в рамках которых можно выделить подтипы, виды или группы, не решают проблему классификации окончательно, исчерпывающе описывая всю палитру возникающих конфликтов. Поэтому мы, в свою очередь, предлагаем на основе рассмотренных классификаций и типологий охарактеризовать конфликты

среди служащих органов местного самоуправления как межличностный организационный тип конфликтов. При этом стоит отметить, что, несмотря на количество участников конфликта, конфликтное взаимодействие сводится к отношениям только двух сторон – как отдельных личностей, так и групп. Следовательно, мы рассматриваем межгрупповые конфликты как разновидность межличностных, так как по другим признакам (кроме количества участников) указанные типы совпадают.

Рассмотрим подробнее организационные конфликты. Так, К. Решетникова[22] выделяет формальные и неформальные организационные конфликты. Разграничение основывается на том, что в основе формального конфликта лежат противоречия между статусами, организационными ролями и т.п., то есть противоречия между элементами формальной структуры организации, а поэтому, по сути, это позиционные конфликты. Неформальные конфликты отличаются от формальных тем, что возникают не между элементами формальной структуры (статусами, ролями), а между конкретными людьми и группами. Стоит добавить, что А. Ячный[23], рассматривая конфликты в организации, определяет позиционный конфликт как тип объективно существующего социально-ролевого взаимодействия между индивидами, группами или подразделениями в организации, обусловленный стремлением субъектов организации реализовать имеющиеся противоположные ролевые (функциональные, профессиональные) позиции и интересы, объективно заложенные в формальной структуре административной организации.

Из указанного следует, что организационные конфликты, обусловленные объективными причинами, являются по своей природе позиционными. Однако неформальные конфликты в организации, основанные на субъективных началах, по нашему мнению, можно охарактеризовать как диспозиционные. Поскольку понятие «диспозиция»[24] в психологии определяется как готовность, предрасположенность субъекта к поведенческому акту, действию, поступку, их последовательности, а согласно диспозиционной концепции В. Ядова[25] диспозиция личности является иерархически организованной системой интересов, ценностных ориентаций, обобщенных и ситуационных социальных установок – личностная диспозиция человека является источником возникновения субъективных причин конфликтов.

Таким образом, конфликт среди служащих органов местного самоуправления можно определить как вид управленческого взаимодействия, для которого характерно наличие субъектов конфликта и объекта конфликта, а также осознанной активной или пассивной деятельности, которая происходит с нарушением равновесия человеческих отношений. При этом субъектами конфликта выступают две стороны (личность – личность, личность – группа, группа – группа), объектом – предмет, событие, поступок, а деятельность обусловлена конкретными мотивами и осуществляется в организационной среде. В свою очередь, равновесие человеческих отношений нарушается из-за удовлетворения интересов одной стороны за счет другой.

Анализ существующих классификаций позволяет сделать вывод, что конфликты среди служащих органов местного самоуправления относятся к организационным межличностным конфликтам, которые, в свою очередь, можно разделить на позиционные и диспозиционные.

Очевидно, что конфликты среди служащих органов местного самоуправления отличаются от других видов конфликтов не только статусом участников, но и предпосылками, причинами возникновения, условиями протекания, которые, в частности, могут быть перспективными для исследований в данном научном направлении.

---

[1] Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. 2-е изд., перераб. СПб.: Питер, 2009. С. 82–83.

[2] Лобанов П.А. Управление конфликтами в государственной гражданской службе Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. социол. наук. М.: РАГС при Президенте Российской Федерации, 2009. 25 с.

[3] Енциклопедія державного управління: у 8 т. / Т. 8 : Публічне врядування. Львів, ЛРІДУ НАДУ, 2011. С. 310.

[4] Котигоренко В. Сучасні концепції конфлікту як суспільного явища // Людина і політика. 2002. № 3 (21). С. 75–87.

[5] Казаков В. Соціальний конфлікт: проблема визначення // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. 2004/3. С. 156–166.

[6] Соціологічна енциклопедія / укл. В.Г. Городяненко. К., 2008. С.192.

[7] Енциклопедія державного управління: у 8 т. / Т. 8 : Публічне врядування. Львів, ЛРІДУ НАДУ, 2011. С. 311.

[8] Хаджирадєва С.К. Комунікації, ділове спілкування та управління конфліктами в колективі. Х., Магістр, 2004. С. 52.

[9] Там же. С. 52–54.

[10] Пірен М. І. Конфлікти в системі управлінської взаємодії: шляхи розв'язання та попередження. К., НАДУ, 2009. С. 7.

[11] Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. К., Основи, 2003. С. 35–38.

[12] Тимофієв В. Г. Управління конфліктами в діяльності державних службовців: автореф. дис. … канд. наук з держ. упр. Д., ДРІДУ НАДУ при Президентові України, 2006. 20 с.

[13] Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. 2-е изд., перераб. СПб.: Питер, 2009. С. 97.

[14] Скібіцька Л. І. Конфліктологія. 2-ге вид. К.: Кондор, 2009. С. 24–29.

[15] Пірен М. І. Конфлікти в системі управлінської взаємодії: шляхи розв'язання та попередження. К., НАДУ, 2009. С. 9.

[16] Хаджирадєва С.К. Комунікації, ділове спілкування та управління конфліктами в колективі. Х., Магістр, 2004. С. 57–59.

[17] Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. К.: Основи, 2003. С. 32–34.

[18] Мацієвський Ю. Теоретичні аспекти аналізу суспільних конфліктів: множинність концептуальних підходів // Людина і політика. 2004. № 3. С. 115–129.

[19] Решетникова К.В. Теоретико-методологические основы типологии позиционных конфликтов // Социс. 2003. № 3. С. 73.

[20] Казаков В. Зовнішні та внутрішні конфлікти // Соціологія : теорія, методи, маркетинг. 2010/2. С. 84–97.

[21] Тертишна О. А. Використання конструктивного ресурсу конфлікту в системі державної служби України: автореф. дис. … канд. наук з держ. упр. Д.: ДРІДУ НАДУ при Президентові України, 2010. 20 с.

[22] Решетникова К.В. Теоретико-методологические основы типологии позиционных конфликтов // Социс. 2003. №3. С. 71.

[23] Соціологічна енциклопедія / укл. В.Г. Городяненко. К., 2008. С. 189.

[24] Краткий психологический словарь / сост. Л.А. Карпенко; Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. М., Политиздат, 1985. С. 90–91.

[25] Там же. С. 90.