

О Г Л А В Л Е Н И Е

Введение	5
1. СТРОИТЕЛЬНАЯ ИНДУСТРИЯ КАК САМОРАЗВИВАЮЩАЯСЯ СИСТЕМА	6
1.1. Понятие о развитии стройиндустрии как системы	6
1.2. Устойчивое развитие	9
1.3. Кризисное развитие	13
1.4. Конфликтные ситуации и методы их разрешения	16
2. УПРАВЛЕНИЕ ТРУДОВЫМИ РЕСУРСАМИ	47
2.1. Планирование потребности в трудовых ресурсах	48
2.2. Набор специалистов	50
2.3. Отбор кадров	51
2.4. Определение заработной платы и льгот	54
3. РАЗВИТИЕ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ	55
3.1. Профессиональная ориентация и адаптация в коллективе	56
3.2. Подготовка кадров	57
3.3. Оценка результатов деятельности	58
3.4. Подготовка руководящих кадров	63
3.5. Управление продвижением по службе	65
4. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ	66
4.1. Удовлетворение работника своим трудом	66
4.2. Совершенствование организации труда	67
5. ТРУДОВОЙ ДОГОВОР	71
5.1. Понятие трудового договора (контракта)	71
5.2. Заключение трудового договора	71
5.3. Пункты трудового договора	73
5.4. Прекращение трудового договора	74
5.5. Особенности регулирования трудовых правоотношений некоторых категорий работников	78
5.6. Трудовой договор (контракт) с руководителями предприятий	79
6. РОЛЬ ИНФОРМАЦИИ В СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ	79
6.1. Представление об информационном обществе. Роль и значение информационных революций	82
6.2. Развитие информационного общества	85
6.3. Роль информатизации в развитии общества	88
6.4. Соотношение понятий «информация», «данные», «знания»	92
6.5. Автономия личности	107

7. ОСНОВНЫЕ СТИМУЛЫ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ИНДУСТРИАЛЬНОМ, ПОСТИНДУСТРИАЛЬНОМ И ИНФОРМАЦИОННОМ ОБЩЕСТВЕ.....	108
8. ПРОБЛЕМА ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩЕСТВА ПОТРЕБЛЕНИЯ.....	110
9. КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ И ИХ РОЛЬ.....	111
9.1. Коммуникации в организациях и их структура.....	112
9.2. Причины плохих коммуникаций.....	117
9.3. Роль коммуникаций в организациях. Парадоксы общения .	122
10. ФОРМЫ БЕЗРАБОТИЦЫ.....	125
10.1. Специфика форм безработицы.....	125
10.2. Методы сокращения безработицы.....	131
10.3. Последствия безработицы.....	132
10.4. Методы борьбы с безработицей.....	135
10.5. Государство в системе трудоустройства. Государственная служба занятости населения и ее функции.....	138
11. КОЛЛЕКТИВНЫЙ ДОГОВОР.....	142
12. ПРОФСОЮЗЫ И ИХ ФУНКЦИИ.....	144
12.1. Профсоюзные органы как субъекты трудового права.....	144
12.2. Правовое положение профсоюзов в сфере труда.....	145
12.3. Общая характеристика правового статуса профсоюзов в сфере труда.....	149
Заключение.....	152
Библиографический список.....	155

ВВЕДЕНИЕ

Взаимоотношения общества и власти — одна из самых сложных проблем и вместе с тем одна из самых тонких сфер общественной жизни. Значение управления постоянно возрастает. В течение длительного времени мы сталкиваемся с попытками его рационализации и «онаучивания».

Управление внутренне необходимо как для общества в целом, так и для каждой из его частей, поэтому степень организации механизмов управления может рассматриваться в качестве одного из наиболее существенных показателей уровня развития и самого общества, каждой из его сфер. Прежде всего, трудовая деятельность, разделение труда, совместный труд предполагают в большей или в меньшей степени управление. И там, где процесс производства приобретает характер общественно организованного, неизбежно возникает особый вид деятельности — управление.

В механизме социального управления фундаментальная роль принадлежит принципу обратной связи: там, где этот принцип нарушается или вообще отсутствует, там отсутствуют или искажаются результаты социального управления. В общей форме данный принцип сводится к следующему: в любом взаимодействии источник (субъект информации и управления) и приемник (объект информации и управления) со временем неизбежно меняются местами. Следовательно, и в процессе социального управления происходит обратное влияние объекта управления на его субъект. Далее, принцип обратной связи предполагает в качестве необходимого этапа обмен информацией. Значит, социальное управление — это информационный процесс с обратной связью.

Управление различными видами материального и духовного производства стало самостоятельной профессией, требующей специального образования, опыта, склада ума и даже характера. Сформировалась особая наука об управлении, которая опирается на экономические исследования, социологию, психологию, математику, кибернетику и др. Сформировался и институт менеджеров — наемных специалистов по управлению различными областями деятельности. Важными элементами системы управления наиболее развитых государств являются разработка тактики планирования, внедрение эффективных методов организации труда, системы учета и контроля, широкое использование электронно-вычислительной техники, информатики и т.п.

Можно сказать, что социальное управление представляет собой особый вид общественных отношений и, как таковой, образует необходимый элемент любой сферы жизни общества. Идеалом исторического развития социального управления является такое коллективное общественное самоуправление, при котором субъект и объект управления составляют функциональное органическое единство.

1. СТРОИТЕЛЬНАЯ ИНДУСТРИЯ КАК САМОРАЗВИВАЮЩАЯСЯ СИСТЕМА

1.1. Понятие о развитии стройиндустрии как системы

Строительная индустрия представляет собой сложную производственно-экономическую систему, находящуюся, как и экономика России в целом, в непрерывном развитии.

Под развитием понимается необратимое, направленное, закономерное изменение какого-либо объекта. Способность к развитию составляет одно из всеобщих свойств материи и сознания. В результате развития возникает новое качественное состояние объекта, его состава или структуры.

Различают две формы развития: *эволюционную*, связанную с постепенными количественными изменениями, и *революционную*, характеризующуюся глубокими качественными изменениями в структуре объекта, представляющими собой перерыв постепенности, качественный скачок.

Выделяют прогрессивное, направленное развитие (*прогресс*), характеризующееся переходом от низшего к высшему, от простого к сложному, от менее совершенного к более совершенному, и регрессивное (*регресс*), которому присущ обратный переход от высшего к низшему, деградация, понижение уровня организации, утрата способности выполнять определенные функции. Регресс включает также элементы застоя, возврата к изжившим себя формам и структурам.

Развитие делят на *интенсивное*, отличающееся качественным усилением, повышением действенности, эффективности, производительности, и *экстенсивное*, связанное с количественным увеличением капитала, трудовых ресурсов, расширением, распространением и освоением новых месторождений сырьевых ресурсов.

Количественные изменения совершаются непрерывно и постепенно. *Качественные* изменения происходят скачкообразно. Встречаются две формы качественных переходов: а) сравнительно быстрого качественного скачка, когда объект качественно изменяется целиком; б) постепенного качественного перехода, когда объект изменяется не сразу и не целиком, а отдельными элементами, сторонами, путем постепенного накопления качественных изменений. Одним из видов развития является модернизация.

Также выделяют *инновационное* развитие. Под инновационным развитием понимается, прежде всего, цепь реализованных новшеств. Оно более успешно, когда охватывает не одну узкую область (например, производство изделий и деталей), а включает также сферы, влияющие

на общий результат (управление, маркетинг, обучение персонала, финансы, продажу и т.д.). Следовательно, инновационное развитие должно носить комплексный характер.

Инновация — это нововведение, буквально — введение нового, т.е. процесс использования новшества. Инновационный процесс, с одной стороны, представляет собой параллельно-последовательное осуществление внедрения новшеств в научно-исследовательскую, научно-техническую, проектную, производственную деятельность и маркетинг. С другой стороны, его можно рассматривать как временные этапы жизненного цикла нововведения от возникновения идеи до ее разработки, распространения и, наконец, спада и снятия с производства.

Инновационный процесс может рассматриваться и как процесс финансирования и инвестирования исследования, разработки, проектирования и распространения новых технологий, оборудования, нового изделия, продукта или услуги.

Новая индустриализация как вид развития экономики на новой технологической основе осуществляется через обновление основных производственных фондов, внедрение информационно-коммуникационных технологий, использование инноваций.

Модернизация — введение усовершенствования; проведение комплекса мер, позволяющих сделать экономику, технику, технологию, управление отвечающими современным требованиям.

Даже самые передовые и динамично развивающиеся страны время от времени сталкиваются с проблемой невозможности обеспечить дальнейшее развитие на основе прежних экономических, социальных и политических механизмов. И тогда возникает необходимость в модернизации.

В строгом смысле слова под модернизацией понимают процесс совершенствования экономических, политических и иных социальных механизмов развития общества с точки зрения критериев западной (буржуазной) цивилизации. Однако модернизацию (в широком смысле слова) можно понимать и вообще как способность общества к ускоренному самоусовершенствованию, безотносительно к тому, строится ли это совершенствование по критериям западной цивилизации или нет.

Пример России и других стран, добивавшихся успеха в догоняющей модернизации, демонстрирует нам эти условия. Модернизация должна стать общенациональной стратегией — только в этом случае будет обеспечена мобилизация и концентрация всех ресурсов страны для решения задач модернизации. Поэтому в стране должны сложиться следующие социальные предпосылки:

– наличие модернизационного проекта (стратегии), обеспечивающего не только мобилизацию ресурсов для ускоренного развития, но и мате-

риальную заинтересованность значительной (а желательно — большей) части общества в осуществлении этого проекта; согласие активной части общества, готовой сознательно и в течение длительного времени осуществлять стратегию модернизации;

– стратегически мыслящая элита;

– способность элиты, в том числе строительной, быть не только стратегически мыслящей, но и социально ответственной, чтобы не дискредитировать свои цели перед лицом большинства граждан.

В связи с происходящими изменениями в экономике (пример: введение США и Евросоюзом в 2014 г. санкций против России) возникает проблема импортозамещения и введения *мобилизационной экономики*, долженствующей обеспечивать самостоятельное развитие нашей страны.

Изучая и познавая законы развития, руководители и специалисты могут ускорять либо замедлять процессы развития.

Предприятия строительной индустрии проходят определенный жизненный цикл, включающий ряд этапов: формирование идеи, концепции, создание, становление, работа в потоковом режиме, развитие, ликвидация. На каждом этапе функции предприятия будут существенно меняться. В период создания предприятие не работает. Работает система, создающая данное предприятие. Система (от греч. *systema* — 'целое, составленное из частей; соединение') — совокупность элементов, связанных между собой определенным образом и образующих некоторое целостное единство. В системе всегда обнаруживается целостность, делимость на элементы, структура в виде системообразующих связей между элементами, упорядоченность элементов, а также новые системные качества, которые не проявлялись у элементов по отдельности. В период становления и роста предприятие начинает функционировать, но еще продолжают процессы освоения, консолидации отдельных элементов, выход на рынок до достижения проектной мощности. Затем следует период функционирования в пределах достигнутых объемов сбыта, производительной мощности, и начинается период развития, который циклически повторяется. Развитие может осуществляться путем периодически повторяющейся реконструкции, расширения технического перевооружения, модернизации, когда совершенствуются или заменяются все основные элементы системы на более прогрессивные, или путем совершенствования отдельных элементов и подсистем, включая новые технологии, энергоэффективные материалы, конструкции, оборудование системы, управление маркетинга и т.д. Для того чтобы производство в этот период не приостанавливалось, вводятся резервные элементы мощности или создаются запасы необходимых изделий, с опережением выполняются соответствующие работы.

В наиболее продолжительный период жизненного цикла производственной системы в ней совмещаются два процесса — функционирования и развития. В процессе функционирования предприятия строительной индустрии производят строительную продукцию, в процессе развития производятся ее качественные преобразования. Отсюда возникают две группы функций управления — управление функционированием строительной организации и управление ее развитием. Под развитием предприятий и индустрии понимается такое качественное преобразование ее элементов и подсистем, которое обеспечивает перевод ее на новый, более высокий качественный уровень, характеризующийся более высокой эффективностью, производительностью труда, качеством продукции, лучшими социальными условиями. В настоящее время резко возрастает роль управления развитием. Долгое время руководители и органы управления почти всё свое внимание сосредоточивали на управлении производством продукции, а в условиях рынка необходимо в значительно большей степени заниматься управлением инновационного развития производства с тем, чтобы обеспечить его высокую эффективность и прибыльность.

1.2. Устойчивое развитие

Развитие связано с обретением нового качества, поэтому оно невозможно без таких характеристик деятельности предприятия, как изменение структуры капитала, диверсификация, выпуск новых товаров или освоение новых рынков. Анализ глубинных процессов развития компании приводит к тому, что наблюдаемые результаты (развитие как феномен) не могут осуществиться без изменения внутренних бизнес—процессов (развитие как процесс). Следовательно, развитие связано с обретением нового качества в самой организации.

Устойчивость — способность системы противостоять силам, стремящимся вывести ее из состояния равновесия, компенсировать действия этих сил.

Устойчивое развитие — эволюция без разрушения; прогрессивное развитие системы с большим запасом устойчивости, который поддерживается на достаточно высоком уровне, чтобы не допустить преждевременного разрушения системы.

Равновесие — состояние системы в интервале меры, при котором сохраняется качественная определенность благодаря равенству двух потоков противоположных изменений или одинаковому напряжению противоположно направленных сил. Состояние равновесия характеризуют такие свойства, как устойчивость, сбалансированность, ритмич-

ность, предсказуемость, пропорциональность, порядок, соответствие законам гармонии.

Устойчивое развитие проявляется в стремлении установления эколого-экономического равновесия, под которым понимается сбалансированное развитие экономики, обеспечивающее более высокий уровень социально-экономического развития человека при соблюдении жизне-способных свойств природной среды. Обобщая вышесказанное, можно сделать вывод о том, что устойчивое развитие компании представляет собой прогрессивную тенденцию и обеспечивается преобразованиями организации, связанными с усложнением, сохранением или упрощением ее форм с целью самосохранения и самовоспроизведения социально-экономических процессов в ней путем гармонизации взаимоотношений с внешней средой.

Одним из способов достижения саморегулирования является устойчивое развитие. Под саморегулированием понимается самостоятельная и инициативная деятельность, которая осуществляется субъектами предпринимательской или профессиональной деятельности и содержанием которой являются разработка и установление стандартов и правил указанной деятельности, а также контроль за соблюдением требований указанных стандартов и правил.

Саморегулирование в соответствии с действующим федеральным законом осуществляется на условиях объединения субъектов предпринимательской или профессиональной деятельности в саморегулируемые организации (СРО).

Под *субъектами предпринимательской деятельности* понимаются индивидуальные предприниматели и юридические лица, зарегистрированные в установленном порядке и осуществляющие определяемую в соответствии с Гражданским кодексом РФ предпринимательскую деятельность, а под *субъектами профессиональной деятельности* — физические лица, осуществляющие профессиональную деятельность, регулирующую в соответствии с федеральными законами.

Устойчивость как управленческая категория имеет довольно сложную структуру. Считается, что наиболее важными компонентами в ней являются маркетинговая, кадровая, техническая, социально-технологическая, экологическая, инвестиционная составляющие.

Концепция устойчивого организационного развития может являться одной из основ управленческого мировоззрения, так как утверждает идею саморазвития организации как социально-экономической системы.

Устойчивое развитие компании представляет собой прогрессивную тенденцию и обеспечивается преобразованием организации, связанным с усложнением, сохранением или упрощением ее форм с целью самосо-

хранения и самовоспроизведения социально-экономических процессов в ней путем гармонизации взаимоотношений с внешней средой.

В литературе по экономике и управлению описаны несколько подходов к классификации этапов организационного развития.

Описывая динамику экономического цикла, классики обычно выделяют четыре его фазы: кризис, депрессию, оживление, подъем (по К. Марксу); сжатие, оживление, экспансия, вершина (по П. Самуэльсону); спад, нижняя точка спада, оживление, пик (по Р. Макконнеллу и С. Брю). В 1920-х гг. экономическими циклами (длинными волнами) занимался известный ученый В.М. Кондратьев, строительными циклами (15–20 лет), связанными с периодическим массовым обновлением жилищ и некоторых производственных сооружений, — С. Кузнец, в более позднее советское время — С.М. Меншиков и Л.А. Клименко. Известна инновационная теория циклов Шумпетера и ее связь с жизненными циклами инновационных технологий. И. Адизес рассмотрел циклы организационного развития в социологическом (даже психологическом) аспектах. По Адизесу, жизненный цикл делится на два основных этапа: рост и старение. Согласно этой концепции, организация зарождается, через некоторое время достигает расцвета, затем приходит к упадку. Причем не все организации доходят до своего расцвета. В течение периода развития выделяются кризисные периоды, во время которых организация может погибнуть. Возникновение кризиса связано с потерей компанией гибкости.

Устойчивое развитие модели использования ресурсов направлено на удовлетворение потребностей человека при сохранении окружающей среды. Комиссия Брундтланд, официально — Всемирная комиссия по окружающей среде и развитию (WCED), названная по имени председателя Гру Харлем Брундтланд, была создана ООН в 1983 г. в результате растущей озабоченности «по поводу быстрого ухудшения состояния окружающей среды, человека и природных ресурсов и последствий ухудшения экономического и социального развития». При создании комиссии Генеральная Ассамблея ООН признала, что экологические проблемы носят глобальный характер и определяют, что отвечает общим интересам всех стран по разработке политики для устойчивого развития. Комиссия Брундтланд предложила наиболее часто цитируемое определение устойчивого развития как развития по «удовлетворению потребностей нынешнего поколения, без ущерба для возможности будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности».

Еще в 1970-е гг. термин «устойчивость» используется для описания экономики «в равновесии с основными экологическими системами поддержки». Экологи указывают на «Пределы роста» и представляют в

качестве альтернативы «устойчивое состояние экономики» в целях решения экологических проблем. «Пределы роста» — книга моделирования последствий быстрого роста населения земного шара в условиях ограниченности ресурсов, изданная по заказу Римского клуба. Ее авторы: Донелла Медоуз, Деннис Медоуз и другие.

Принцип развития выражает тесное единство функциональной и структурной сторон организации систем, поэтому развитие проявляется как в их трансформации, так и в их сохранении. В глобальных масштабах развитие выражает единство прогрессивных и регрессивных линий. Остановливаясь на этом, развитие компании может идти за счет качественно новых преобразований, формирования инновационного потенциала и стратегических направлений, а также частных адаптаций — процессов оптимизации и рационализации.

В математике при измерении экономических показателей как функций времени и для характеристик получаемых временных последовательностей предложены четыре понятия: стационарное состояние, колебания, хаос и шум.

Стационарное состояние. С математическим понятием стационарных состояний связано выяснение механизмов, удерживающих изменения переменных в узких пределах. Стационарным состояниям соответствуют постоянные решения математических уравнений. В экономике использование финансовых индексов, построенных на основании бухгалтерской отчетности, относится именно к такому классу явлений.

Колебания — это понятие, которому соответствуют периодические решения математических уравнений.

Хаос. Шум. Временная последовательность любой измеряемой физиологической переменной не бывает ни абсолютно стационарной, ни абсолютно периодической. Более того, реальные живые системы настолько нерегулярны, что трудно найти лежащий в их основе стационарный или периодический процесс. Основным источником изменчивости являются флуктуации параметров окружающей среды.

Одним из важных этапов разработки стратегии является анализ и оценка влияния системы (организации) на окружающую среду. Интегральный показатель устойчивого развития (R_{out}) может быть представлен в виде среднего взвешенного из всех анализируемых факторов:

$$R_{out} = \sum_{i=1}^M (w_i - x_i),$$

где w_i — удельный вес показателя ($\sum w_i = 1$); x_i — показатель, характеризующий степень действия фактора; M — число рассматриваемых факторов среды.

1.3. Кризисное развитие

Кризис — это крайнее обострение противоречий в социально-экономической системе (организации), угрожающее ее жизнестойкости в окружающей среде.

Причины кризиса могут быть объективными, связанными с циклическими потребностями модернизации и реструктуризации.

Кризисы отражают не только противоречия функционирования и развития, они могут возникать и в самих процессах функционирования.

Существуют общие и локальные кризисы. Общие охватывают всю социально-экономическую систему, локальные — только часть ее.

В зависимости от структуры отношений в социально-экономической системе, дифференциации проблематики ее развития, можно выделить отдельные группы экономических, социальных, организационных, психологических, технологических кризисов.

Экономические кризисы отражают острые противоречия в экономике страны или экономическом состоянии фирмы: кризисы производства и реализации товара, взаимоотношений экономических агентов, кризисы неплатежей, потери конкурентных преимуществ, банкротства и прочее.

Социальные кризисы возникают при обострении противоречий или столкновении интересов различных социальных групп или образований: работников и работодателей, профсоюзов и предпринимателей, работников различных профессий, персонала и менеджеров и др.

Для классического цикла кризиса характерны 4 фазы (рис. 1):

1) *кризис (спад)*; происходит сокращение объема производства и деловой активности, падение цен, затоваривание, рост безработицы и количества банкротств;

2) *депрессия (стагнация)*; это фаза (более или менее продолжительная — от полугода до трех лет) приспособления хозяйственной жизни к новым условиям и потребностям, фаза обретения нового равновесия;

3) *оживление*; это фаза восстановления: начинаются капиталовложения, растут цены, производство, занятость, процентные ставки. Оживление охватывает прежде всего отрасли, поставляющие средства производства;

4) *подъем (бум)*; ускорение экономического развития обнаруживается в нововведениях, возникновении новых товаров и новых предприятий, в стремительном росте капиталовложений, курсов акций и других ценных бумаг, процентных ставок, цен и зарплаты.

Различают регулярные (циклические или периодические) и нерегулярные (промежуточные, частичные, отраслевые и структурные) кризисы.

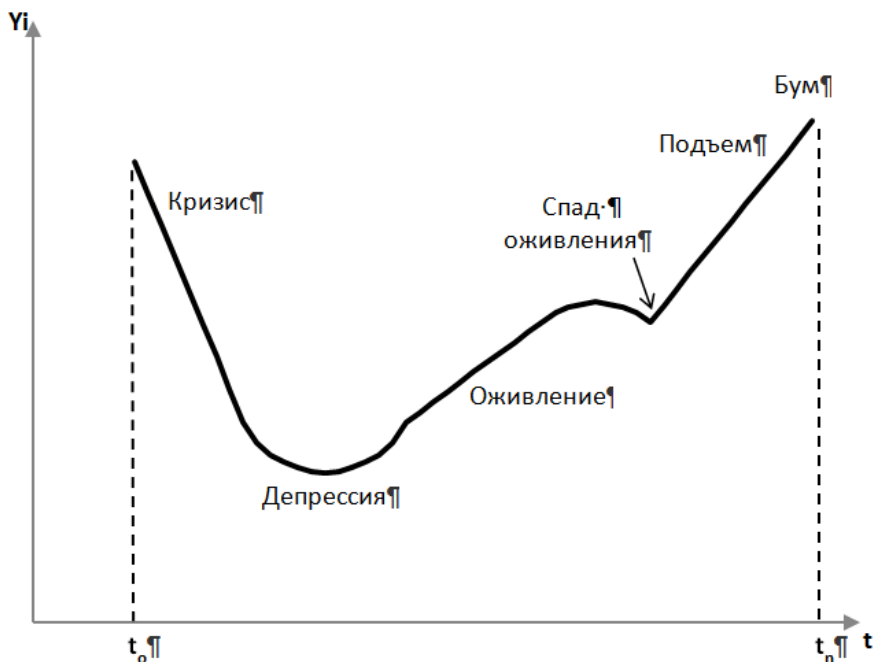


Рис. 1. Теоретическая кривая экономического цикла

Новая техника впервые внедряется во время большого кризиса, но ее широкое использование, ведущее к созданию новых отраслей, новой экономической структуры, приходится на фазы восстановления и подъема. Таково общее правило.

Тенденции цикличного развития организации. Один из наиболее рациональных — пятиэтапный цикл развития:

- 1-й этап — зарождение фирмы в рыночной экономической среде, формирование ее первоначальной структуры;

- 2-й этап — при удачном развитии событий организация (фирма) продолжает расти, увеличивается и переходит к следующему этапу;

- 3-й этап — организация достигает зрелого состояния, устойчивого положения на рынке, конкурентоспособность ее высока;

- 4-й этап — период упадка, старения фирмы, когда наиболее значимые параметры ее жизнедеятельности заметно ухудшаются, а развитие, понимаемое как дальнейшее совершенствование, приходит в тупик;

- 5-й этап — деструктуризация фирмы, прекращение ее существования в прежнем виде. Появляются фирмы, распадающиеся в связи с невозможностью их эффективного функционирования, или фирмы, на которых происходит диверсификация с полным изменением профиля

деятельности и полной или частичной заменой прежних технологических процессов.

Антикризисное развитие — это управляемый процесс предотвращения или преодоления кризиса, отвечающий целям организации и соответствующий объективным тенденциям ее развития.

Антикризисное управление — это управление, определенным образом предвидящее опасность кризиса, предусматривающее анализ его симптомов, меры по снижению отрицательных последствий кризиса и использованию его факторов для последующего развития.

На практике ресурсные преобразования сводятся к определенной схеме реорганизации предприятия. С экономической точки зрения, можно выделить несколько схем (типов) такой реорганизации:

- 1) дробление фирмы;
- 2) слияние;
- 3) поглощение;
- 4) банкротство предприятия.

Эти схемы реорганизации не являются абсолютно альтернативными, они могут пересекаться, сочетаться определенным образом. В современной терминологии антикризисного управления ресурсные преобразования часто называют реструктуризацией фирмы или реструктуризацией инвестиционного портфеля фирмы.

Применение контроллинга в антикризисном управлении. Система непрерывного отслеживания тенденций развития организации по методике обнаружения слабых сигналов кризиса и анализа возможных их последствий получила название *контроллинга*. Постепенно в процессах экономического развития контроллинг становится типом управления.

Любой тип управления характеризуется функциями (система управления), приоритетами (механизм управления) и технологией (процесс разработки и принятия решений).

Специфические *функции контроллинга*:

- мониторинг состояния и изменения организации;
- информационное обеспечение управленческих решений;
- контроль исполнения решений и мотивация к творчеству в деятельности;
- оценка устойчивости развития;
- установление границ отклонений;
- анализ причин отклонений;
- прогнозирование развития;
- контроль затрат и регулирование использования ресурсов;
- разработка методологии планирования;
- корректирование планов.

1.4. Конфликтные ситуации и методы их разрешения

Конфликт (от лат. *confluctus*) означает столкновение сторон, мнений, сил. Конфликт может возникнуть только в том случае, если сталкиваются несколько мнений, сил, сторон. Казалось бы, элементарное утверждение, но как же тогда быть с внутриличностным конфликтом? В настоящем пособии будем рассматривать конфликты, имеющие двух или более участников (сторон конфликта).

Каждый из нас хотя бы раз в жизни сталкивался с конфликтной ситуацией, более того — каждый почти стопроцентно был участником конфликта, пусть и одного-единственного. Между тем межличностные конфликты — это всего лишь малая часть явлений и отношений в современном обществе. Не стоит пытаться дать ответ на вопрос, почему происходят конфликты, в полной мере этого сделать и нельзя. Но получить базовые представления о природе конфликта необходимо каждому, чтобы применять знание для позитивного выхода из конфликтных ситуаций.

По-настоящему конфликтология бывает нужна и на предприятии, фирме, заводе, и в государственных правительствах и прочих организациях. Если посмотреть, что связывает фирму, организацию, предприятие или государство в целом, то выявится иерархическая, сложная система отношений между подчиненными и руководителями. Конфликт руководителя и подчиненного, к сожалению, слишком частое явление не только в нашей стране, но и во всем мире. Такая ситуация говорит о том, что данная фирма работает уже не на 100 % от своей мощности, а меньше, и возможна остановка работы предприятия. Это повлечет снижение темпа работы, ухудшение репутации, потерю инвестиций. Мешает работе также и конфликт на одном уровне между сотрудниками (коллегами, работниками). Конфликты государственного уровня могут повлечь войны, революции, глубокий политический, а вслед за ним и экономический кризис. Но в вышеназванных случаях за урегулирование конфликта отвечает управленец — в его руках все рычаги. Любой менеджер, даже самого низшего звена, обязан уметь урегулировать конфликтную ситуацию любого уровня сложности и глубины.

Руководитель должен знать основы конфликтологии и уметь применять эти знания в практике управления трудовым коллективом.

Конфликт может быть спровоцирован умышленно, может быть вызван определенным уровнем развития цивилизации или столкновением цивилизационным. Но это вычленение условно и не охватывает всех возможных ситуаций.

Теория конфликта является плохо разработанной. Так, для практиков, в частности, по-прежнему остается неясным соотношение величин в дихотомии «конфликт — согласие», хотя исторический опыт доказывает, что общество обеспечивает упорядоченность жизни населения только через согласие, через достижение взаимного понимания и признания.

На Западе уже в течение нескольких десятилетий, особенно в конце XX в., конфликтология получила основательное развитие. Написаны книги о конфликтах и способах их разрешения, систематически издаются журналы, рефераты и сборники статей. Есть все основания говорить о создании самостоятельной комплексной науки конфликтологии, предметом которой является изучение природы, причин, механизма конфликтов в человеческом обществе, а также разработка путей их предотвращения и разрешения. Но в нашей стране эта наука еще не развита, хотя на русском языке уже издано немало работ о конфликтах и путях их разрешения.

Вполне понятно, что конфликтология, как и всякая дисциплина, тесно связана со смежными науками, многое черпает из них и, в свою очередь, их обогащает. Это, прежде всего, социология и социальная психология, с которыми конфликтология имеет много общего, так как исследует, подобно названным наукам, отношения между людьми. Далее, это история, дающая богатую пищу для размышлений о причинах человеческих поступков. Это, наконец, политология, экономика, этиология и другие общественные науки, конкретизирующие природу, механизмы развития и последствия конфликтов различного рода. К числу таких наук относятся также правоведение и государствоведение, изучающие юридические формы взаимодействия людей, будь то сотрудничество, мирное сосуществование, противодействие или борьба.

Природа конфликта. Конфликтология, будучи почти самостоятельной наукой, всё же использует различные термины, заимствованные из общей психологии, и не только термины, но и понятия, целые законы. Субъект, участник, объект конфликта — вот основные понятия, которые необходимо отличать друг от друга, чтобы не запутаться в дальнейшем в сложных построениях.

Субъекты и участники конфликта. Понятия «субъект» и «участник» конфликта не всегда тождественны. *Субъект* — это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.

Участник конфликта может сознательно (или не вполне сознавая цели и задачи противостояния) принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт. В ходе

развития конфликта статусы участников и субъектов могут меняться местами.

Также необходимо различать прямых и косвенных участников конфликта. Последние представляют собой определенные силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы.

Косвенные участники могут:

- провоцировать конфликт и способствовать его развитию;
- содействовать уменьшению интенсивности конфликта или полному его прекращению;
- поддерживать ту или иную сторону или обе стороны одновременно.

Косвенные участники конфликта составляют определенную часть окружающей среды, в которой протекают конфликты. Поэтому социальная среда может выступать либо катализатором, либо сдерживающим или нейтральным фактором развития конфликта.

В социологии конфликта часто используется понятие «*сторона конфликта*», предполагающее включение как прямых, так и косвенных участников конфликта. Иногда косвенных участников называют третьей стороной или третьим участником. Субъекты и участники социального конфликта могут иметь различные ранги, статусы и обладать определенной силой.

Ранг (нем.) — 'звание, чин, разряд, категория'. В социальной конфликтологии он определяется по принципу «высший — низший» и предполагает позицию, занимаемую одним из субъектов конфликта по отношению к другому субъекту, противоположной стороны. Можно предложить следующий способ определения рангов оппонентов (субъектов конфликта):

- оппонент 1-го ранга — человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий свои собственные интересы;
- оппонент 2-го ранга — отдельные индивиды, защищающие групповые интересы;
- оппонент 3-го ранга — структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп;
- высший ранг — государственные структуры, выступающие от имени государства.

В реальном конфликте каждая из сторон стремится понизить ранг противника и повысить свой собственный. Некоторые исследователи считают, что введение в конфликтологию понятия ранга оппонентов непродуктивно. Такое мнение, думается, не вполне обосновано, так как на уровне подсознания, в своих субъективных оценках, на уровне об-

щественного мнения участники конфликта «наделяются» определенными рангами, хотя с юридической точки зрения для этого нет оснований.

Социальный статус — это общее положение личности или социальной группы в обществе, связанное с определенной совокупностью прав и обязанностей. Статус может оказать значительное влияние на положение (позицию) того или иного субъекта и участника в реальном конфликте.

Сила в социальном конфликте — это возможность и способность сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию оппонента (противника). Она включает всю совокупность средств и ресурсов, как непосредственно задействованных в противоборстве, так и потенциальных. Пока конфликт находится в стадии зарождения, его потенциальные субъекты имеют лишь примерное представление о реальной силе противоположной стороны и о возможной реакции окружающей среды на социальный конфликт. Только с началом конфликта и в ходе его развития информация о силе сторон становится более полной.

Окружающая среда — один из элементов в структуре социального конфликта. Она состоит из физической среды (географических, климатических, экологических и других факторов) и социальной среды (определенных социальных условий, в которых развивается конфликт).

Объект конфликта. Одним из неперенных элементов конфликта является объект, т.е. конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Все объекты подразделяются на три вида:

- объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-либо невозможно;
- объекты, которые могут быть разделены в различных пропорциях между участниками конфликта;
- объекты, которыми оба участника конфликта могут владеть совместно. Это ситуация «мнимого конфликта».

Определить объект в конкретном конфликте далеко не просто. Субъекты и участники конфликта, преследуя свои реальные или мнимые цели, могут скрывать, маскировать, подменять искомые мотивы, побудившие их к противоборству.

Манипуляция объектом способна принести значительные выгоды одной из сторон и существенно усложнить положение другой. Трудности в нахождении действительного объекта конфликта возникают в сложных конфликтах, когда одни противоречия накладываются на другие или одни причины конфликта подменяются другими. Иногда и сам субъект конфликта не в полной мере осознает реальные мотивы противоборства.

Конец ознакомительного фрагмента.
Приобрести книгу можно
в интернет-магазине
«Электронный универс»
e-Univers.ru