

А. В. Пушкарева<sup>1</sup>

## СОЦИАЛЬНАЯ НАПРЯЖЕННОСТЬ КАК ИСТОЧНИК ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ В ПОСТИНДУСТРИАЛЬНОМ ОБЩЕСТВЕ

Термин «социальная напряженность» входит в категориальный аппарат социологии права, психологии, социологии труда, социологии организаций, социальной философии, истории и политических наук и может рассматриваться как междисциплинарное понятие. Несмотря на кажущуюся простоту, есть основание полагать, что речь идет о новом социальном явлении, которое имеет свой собственный механизм возникновения, объективные и субъективные составляющие в системе факторов и условий, ее порождающих, общие предпосылки и локальные причины, действующие в каждом конкретном сочетании обстоятельств, места и времени. Каждая из этих наук вкладывает в это понятие свой смысл. Кроме того, социальная напряженность, как сосредоточение сил и энергии людей, предстает необходимым условием жизнедеятельности общества, служит тем двигателем, посредством которого оно добивается поставленных целей. Наличие ее положительных и отрицательных проявлений говорит о неоднозначности разносторонности данного феномена.

Социальная напряженность может рассматриваться, на наш взгляд, в двух основных аспектах — с точки зрения готовности общества, организации или трудового коллектива к конфликтному взаимодействию и с точки зрения нарушения внутренних связей, сотрудничества, деформации межличностных отношений внутри общества или такой группы. При этом оба аспекта связаны, и второй как бы является внутренним отражением первого.

На макроуровне усиливается звучание объективных факторов, снижающих уровень достигнутого в масштабах государства. Скажем, нарушение механизмов контроля в экономике, политике, культуре приводит к спаду производства, отсутствию рабочих мест, глубоким изменениям в содержании и формах жизни различных социальных групп.

На сегодня практически все исследователи, занимающиеся проблемой социальной напряженности на производстве, сходятся в одном: социальная напряженность — это психологическое состояние значительных социальных групп, можно сказать — групповые эмоции. В основе социальной напряженности, по их мнению, находится групповая неудовлетворенность, возникающая в результате большого разрыва между уровнем ожидания существенных позитивных изменений в социально-экономической, производственной сфере и фактическом уровне реализации этих ожиданий.

Таким образом, значительная часть современных исследователей сводят проблему социальной напряженности к проблеме морально-психологического климата.

Если анализировать этот феномен в более широком контексте, то социальная напряженность — это характеристика состояния социально-трудовых отношений с точки зрения вероятности их перехода в открытый конфликт между сторонами этих отношений.

Если социальную напряженность рассматривать как характеристику социально-трудовых отношений, то она обычно обуславливается:

- степенью несовпадения интересов работодателей и работников наемного труда;
- различием в степени их ответственности за невыполнение своих договорных обязательств;
- состоянием неравенства возможностей в защите своих прав.

Однако нам такой подход представляется достаточно узким. Тем более что указанные причины, вызывающие социальную напряженность, не всегда напрямую зависят от непосредственного начальника подразделения, например, руководителя отдела, особенно на государственных предприятиях. Эти моменты регулируются и законами государства и региона, и объективной социально-экономической ситуацией.

Так или иначе, социальную напряженность нельзя не связывать с проблемой социально-психологического климата в коллективе. Когда речь идет о социально-психологическом климате, имеют в виду следующее:

- совокупность социально-психологических характеристик группы;
- преобладающий и устойчивый психологический настрой коллектива;
- характер взаимоотношений в коллективе;
- интегральная характеристика состояния коллектива.

Благоприятный социально-психологический климат характеризуют оптимизм, радость общения, доверие, состояние защищенности, безопасности и комфорта, взаимная поддержка, теплота в отношениях, межличностные симпатии, открытость коммуникации, возможность свободно мыслить, творить, интеллектуально и профессионально развиваться, вносить вклад в развитие организации, совершать ошибки без страха наказания и т. д.

Неблагоприятный социально-психологический климат характеризуют пессимизм, раздражительность, скука, напряженность и конфликтность отношений в группе, неуверенность, боязнь произвести плохое впечатление, страх наказания, неприятие, непонимание, подозрительность, недоверие друг к другу, нежелание вкладывать усилия в развитие коллектива и организации в целом, неудовлетворенность и т. д.

Существуют признаки, по которым косвенно можно судить об отношениях в коллективе:

<sup>1</sup> Профессор кафедры управления СПбГУП, доктор экономических наук.

- уровень текучести кадров;
- производительность труда;
- качество продукции;
- количество прогулов и опозданий;
- количество претензий, жалоб, поступающих от сотрудников и клиентов;
- выполнение работы в срок или с опозданием;
- аккуратность или небрежность в обращении с оборудованием;
- частота перерывов в работе.

На социально-психологический климат в коллективе влияют многие факторы: удовлетворенность работой, характер выполняемой деятельности, организация совместной деятельности, психологическая совместимость, характер коммуникаций в организации, а также характер руководства организацией. Важным фактором в создании оптимального социально-психологического климата является стиль управления руководителя.

Демократический стиль развивает общительность и доверительность взаимоотношений, дружелюбность. При этом нет ощущения навязанности решений извне, «сверху». Участие членов коллектива в управлении, свойственное этому стилю руководства, способствует оптимизации СПК.

Авторитарный стиль обычно порождает враждебность, покорность и заискивание, зависть и недоверие. Но если этот стиль приводит к успеху, который оправдывает его использование в глазах группы, он способствует благоприятному СПК, как, например, в спорте или в армии.

Попустительский стиль имеет своим следствием низкую продуктивность и качество работы, неудовлетворенность совместной деятельностью и ведет к формированию неблагоприятного СПК. Попустительский стиль может быть приемлем лишь в некоторых творческих коллективах.

Если руководитель предъявляет завышенные требования, прилюдно критикует сотрудников, часто наказывает и редко поощряет, не ценит их вклад в совместную деятельность, угрожает, пытается запугать увольнением, лишением премии и т. д., ведет себя в соответствии с лозунгом «начальник всегда прав», не прислушивается к мнению подчиненных, невнимателен к их нуждам и интересам, то он формирует нездоровую рабочую атмосферу. Отсутствие взаимного уважения и доверия заставляет людей занимать оборонительную позицию, защищаться друг от друга, сокращается частота контактов, возникают коммуникативные барьеры, конфликты, появляется желание покинуть организацию и, как следствие, происходит снижение производительности и качества продукции.

Страх наказания порождает стремление избежать ответственности за совершенные ошибки, перекалывание вины на других, поиск «козла отпущения». На эту роль, как правило, выбирается человек (группа лиц), который не виновен в случившемся, но отличается от большинства сотрудников, не похож на них, слаб и не способен постоять за себя. Он становится объектом нападок, враждебного отношения, необоснованных обвинений. Наличие «козла отпущения» позволяет членам группы осуществлять разрядку напряжения и неудовлетворенности, которые легко накапливаются в атмосфере взаимного недоверия и страха. Тем самым группа поддерживает собственную стабильность и сплоченность. Это кажется парадоксальным, но какую бы неприязнь и враждебность ни вызывал в свой адрес «козел отпущения», он нужен группе как «предохранительный клапан», позволяющий освободиться от агрессивных тенденций. Поиск «козла отпущения» играет роль механизма интеграции и стабилизации отношений в группе, позволяет избежать острых и интенсивных конфликтов. Но этот процесс обеспечивает лишь частичный, одномоментный эффект. Источник напряженности и неудовлетворенности в организации сохраняется, и немалую роль в их появлении играет неправильное поведение руководителя.

Даже если руководитель использует авторитарный стиль управления, он может быть позитивным, если, принимая решение, учтет интересы служащих, объяснит им свой выбор, сделает свои действия понятными и обоснованными — иными словами, станет больше внимания уделять установлению прочной и тесной связи с подчиненными.

Таким образом, руководитель может существенно повлиять на характер межличностных отношений в рабочем коллективе, на отношение к совместной деятельности, удовлетворенность условиями и результатами работы, то есть социально-психологический климат, от которого во многом зависит эффективность деятельности организации в целом.

Социальная напряженность в организации представляет собой чаще всего латентную стадию развития конфликтной ситуации, которая проявляется в изменении психологического состояния участников процесса, а именно в устойчивом рассогласовании интересов, потребностей, норм социальных субъектов данного процесса. Таким образом, на уровне организации социальная напряженность, прежде всего, означает психологический дискомфорт, который, на наш взгляд, и является важнейшим ее идентификатором.