

Гасан Магомедов

---

**Управление  
конфликтами в  
корпоративных  
структурах  
региона (на  
примере  
Республики  
Дагестан)**

*Магистерская  
диссертация  
по направлению  
080507 (65)  
«Менеджмент»*

**Гасан Магомедов**  
**Управление конфликтами**  
**в корпоративных**  
**структурах региона (на**  
**примере Республики**  
**Дагестан). Магистерская**  
**диссертация по направлению**  
**080507 (65) «Менеджмент»**

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=23465787](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=23465787)*

*ISBN 9785448396366*

**Аннотация**

Целью исследования является комплексное и всестороннее изучение проблемы управления конфликтами в корпоративных структурах региона. Защита состоится 5 июля в 9:00 часов на заседании государственной аттестационной комиссии в ФГБОУ «Дагестанский государственный университет» по адресу: 36705, г. Махачкала, ул. Батырая, 4а.

# Содержание

ВВЕДЕНИЕ	5
ГЛАВА 1.ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В КОРПОРАТИВНЫХ СТРУКТУРАХ РЕГИОНА	13
1.1. Понятие, сущность, структура, классификация, функции, динамика и этапы социального конфликта	13
Конец ознакомительного фрагмента.	23

**Управление конфликтами в  
корпоративных структурах  
региона (на примере  
Республики Дагестан)  
Магистерская диссертация  
по направлению  
080507 (65) «Менеджмент»**

**Гасан Магомедов**

*Научный руководитель:* кандидат экономических наук,  
профессор Абдурахман Гаджиевич ГУСЕЙНОВ

*Внешний рецензент:* доктор экономических наук, профес-  
сор Арбули Гунашевич МАГОМЕДОВ

© Гасан Магомедов, 2017

ISBN 978-5-4483-9636-6

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

# ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** Известно, что на сегодняшний день в мире насчитывается более 7 млрд. человек, и если верить ученым, среди них мы не найдем хотя бы двух одинаковых (идентичных) людей. Более того, если даже предположить, что человечество научится клонировать себя, и тогда мы не приобретем двух похожих людей, что связано даже не с эффективностью новой репродуктивной технологии, с помощью которой была получена овечка Долли, а со спецификой самого представителя *Homo sapiens*, который является результатом уникального сочетания врожденных психофизиологических особенностей и неповторимости процесса его (человека) социализации. Вышеперечисленное становятся объективным фактором высокого уровня распространенности конфликтов среди человеческого рода по самым разнообразным причинам и во всех сферах социального взаимодействия людей, в том числе и в организациях, как в социальных, так и в коммерческих. Неслучайно, что известный теоретик и практик менеджмента И. Адизес справедливо отмечает, что «... мы разные. Мы думаем по-разному, у нас различные потребности, различные ожидания, разные стили принятия решений. И это вызывает многочисленные конфликты». Следовательно, главная задача, стоящая перед обществом, не в построение бесконфликтного обще-

ства, что по своей природе является утопией, «а в том, чтобы научиться жить с конфликтами, отдавая себе отчет в его стимулирующем воздействии в тех случаях, когда он развивается в определенных рамках, и осознавая его разрушительный характер, когда он перерастает в эти рамки» (Здравомыслов, 1996), т.е. эффективно управлять им.

В связи с вышеперечисленным, особую *актуальность* приобретает проблема исследования сущности и природы, причин и функций конфликтов в корпоративных структурах региона с точки зрения системного подхода, в том числе *актуальными* остаются и вопросы эффективного управления ими.

Мы рассматриваем корпорацию в широком смысле и понимаем под ней юридическое лицо (коммерческие и некоммерческие организации), созданное для осуществления совместной деятельности социальных субъектов и направленное на достижение конкретных целей. Корпоративные структуры мы понимаем как многообразие связей, взаимодействий и отношений между различными корпорациями, в том числе и внутри каждой из них. Из этого следует, что понятие «корпоративные структуры» охватывает понятие «корпорация» с одной стороны, а с другой – отражает систему устойчивых связей и взаимодействий внутри нее. В наиболее общем и упрощенном виде понятия «корпоративные структуры» и «корпорация» выступают как тождественные.

**Степень изученности темы.** Как в отечественной, так

и в зарубежной, литературе имеются многочисленные работы, посвященные изучению проблемы социальных конфликтов и конфликтов в организации. Следовательно, при написании магистерской диссертации мы ориентировались на результаты научных исследований зарубежных, российских и дагестанских ученых.

Среди зарубежных исследователей, в первую очередь, необходимо выделить следующих классических авторов: М. Вебер, Л. Козер, Г. Зиммель, Р. Дарендорф, К. Маркс, Р. Коллинз, К. Левин, Дж. Скот, Р. Фишер, У. Юри, Э. Регнет, Р. Брэмсон, Т. Шеллинг, М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, Т. Крам, Дж. Рубин, Д. Пруйт, Х. Ким и др.

Также при написании работы мы ориентировались на работы современных отечественных конфликтологов: Здравомыслов А. Г., Анцупов А. Я., Шипилов А. И., Степанов Е. И., Баклановский С. В., Дмитриев А. В., Козырев Г. И., Кудрявцев В. Н., Асадов А. Н., Блюм М. А., Бальшаков А. Г., Несмелова М. Ю., Вершинин М. С., Гришина Н. В., Ворожейкин Е. И., Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Зеркин Д. П., Ратников В. П. и др.

Среди дагестанских ученых занимающихся вопросами конфликтологии отметим Гусейнова А. Г., основными работами которого в контексте изучаемой темы являются учебник по конфликтологии (2003) и монография «Социально-политические конфликты Северного Кавказа: сущность и пути урегулирования» (2009).

**Объектом магистерской диссертации** являются конфликты в корпоративных структурах региона. **Предметом** – формы и способы управления конфликтами в корпоративных структурах.

**Целью исследования** является комплексное и всестороннее *изучение проблемы управления конфликтами в корпоративных структурах региона.*

Для достижения поставленной цели были поставлены и достигнуты **следующие основные задачи:**

раскрытие сущности, структуры, классификации, функций, динамики и этапов социального конфликта;

выявление особенностей протекания конфликтов в организациях;

определение сущности и специфики функционирования корпоративных структур региона;

анализ состояния институционального развития корпоративных структур региона (на примере Республики Дагестан);

выявление сущности, содержания, форм и способов управления конфликтами в корпоративных структурах.

**Теоретико-методологической основой исследования** стали с одной стороны классические и современные труды зарубежных, российских и дагестанских авторов, исследовавших проблему социального конфликта, конфликтов в организации, управления конфликтами; с другой, – научные работы, направленные на изучение сущности и особенностей функционирования корпоративных структур регио-



на.

## **Основные положения и результаты работы, выносимые на защиту:**

**1.** Раскрыта сущность понятия «конфликт в организации», которую можно выразить в следующем определении: ***конфликт в организации** – это система и процесс взаимодействия структурных элементов организации (индивидов и групп), направленный на разрешение существующих противоречий, возникающих вследствие столкновения противоположных позиций, целей, интересов, мнений, взглядов, идеалов, и/или вследствие ограниченности ресурсов, выступающих для них (структурных элементов – индивидов и групп) в качестве важных и актуальных потребностей.*

**2.** Разработана авторская типология конфликтов в организации в зависимости от сторон и направленности конфликта, т.е. раскрыты содержания внутриличностных, межличностных, между личностью и группой, межгрупповых конфликтов горизонтальной, вертикальной и смешанной направленности.

**3.** Сформулировано авторское определение понятию «корпоративные структуры»: ***корпоративные структуры** – многообразие связей, взаимодействий и отношений между различными корпорациями, в том числе и внутри каждой из них.* Из этого следует, что понятие «корпоративные структуры» охватывает понятие «корпорация» с одной стороны, а с другой – отражает систему устойчивых связей

и взаимодействий внутри нее.

4. Разработаны *критерии и логическая последовательность анализа состояния институционального развития корпоративных структур региона*, которая включает в себя: выявление числа организаций и предприятий региона, их распределение по видам экономической деятельности, организационно-правовой форме, по форме собственности, по обороту организаций, их прибыльности, убыточности, и по числу работников.

5. Проведен статистический анализ состояния институционального развития корпоративных структур Республики Дагестан.

6. Сформулировано авторское определение понятия **«управление конфликтами в корпоративных структурах»**, под которым автор понимает: *процесс осознанного целенаправленного воздействия на конфликты с целью их профилактики и конструктивного завершения, а также уменьшения их негативного и усиление позитивного влияния на функционирование и взаимодействие структурных элементов корпорации по достижению целей, для реализации которых она была создана.*

7. Разработана *«Общая модель управления конфликтом в корпоративных структурах»*, которая в тезисном виде, отражает основные результаты и выводы проведенного научного исследования по выявлению сущности, содержания и способов управления конфликтами в корпоративных структу-

рах.

**Научно-теоретическая значимость исследования** состоит в том, что на основе всестороннего анализа имеющейся научной литературы и на основе общеметодологического и системного подхода осуществлен комплексный анализ проблемы конфликтов в корпоративных структурах, выявлены особенности, формы, способы управления ими. Следовательно, результаты и основные положения диссертационной работы могут быть использованы и для дальнейшего изучения конфликтов, возникающих и протекающих в различных корпоративных структурах региона.

Отсюда вытекает **практическая значимость работы**, которая состоит в том, что выводы и основные положения магистерской диссертационной работы могут найти практическое применение в деятельности соответствующих органов для разработки методик по предупреждению, выявлению, диагностике, прогнозированию, урегулированию и разрешению конфликтов в организациях.

Материал диссертации может быть использован для разработки учебных дисциплин: «Конфликтология», «Конфликтология организаций», «Управление конфликтами в организации», «Технологии управления конфликтами в корпоративных структурах», для студентов, обучающихся по экономико-управленческим специальностям.

**Апробация работы.** Всего по теме данного исследовательского проекта опубликовано 7 научных работ в сбор-

никах материалов всероссийских и международных научно-практических конференций.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В КОРПОРАТИВНЫХ СТРУКТУРАХ РЕГИОНА**

## **1.1. Понятие, сущность, структура, классификация, функции, динамика и этапы социального конфликта**

*Понятие и сущность социального конфликта.* Генезис эволюции взглядов на проблему конфликта свидетельствует о том, что исследованием конфликтов первоначально занимались философские науки<sup>1</sup>, и лишь затем (в XIX и XX вв.) она стала предметом изучения социологии, а в настоя-

---

<sup>1</sup> Вспомним хотя бы знаменитое изречение античного философа Гераклита Эфесского о том, что «война есть отец и мать всего», или же тезис английского мыслителя XVII в. Т. Гоббса о том, что естественным состоянием общества является «война всех против всех».

щее время ее изучением занимаются 17 наук<sup>2</sup>, в том числе и конфликтология, как междисциплинарная научная дисциплина.

Существуют разные подходы к определению понятия «конфликт».

Немецкие социологи Макс Вебер и Георг Зиммель считали, что конфликты являются неустранимой частью социальной жизни (Конфликтология, [www.i-u.ru](http://www.i-u.ru)). Макс Вебер раскрывает сущность конфликтного взаимодействия с точки зрения борьбы социальных групп за властные и статусные отношения (Здравомыслов, 1996). По мнению Г. Зиммеля конфликт обнаружился с момента формирования социальной жизни, а само конфликтное взаимодействие «есть путь обновления всей культуры» (Конфликтология, [www.i-u.ru](http://www.i-u.ru)).

Марксистское понимание конфликта исходило из того, что им пронизана вся история человеческого общества, которая, по мнению К. Маркса, является историей борьбы классов – борьбы пролетариата с буржуазией. Бесконфликтное время наступит только после социалистической революции, когда установиться диктатура пролетариата, которая возможна только в коммунистическом обществе (История философии, 2001).

Американский исследователь Р. Дарендорф в отличие

---

<sup>2</sup> Лидерами по изучению социальных конфликтов являются политологии, на их долю приходится 14,1% работ от общего числа диссертационных исследований, на второй позиции находятся психологии (13,2%), и на третьей – социологии (11,4%) (Прошанов, 2012).

от К. Маркса считал, что основными причинами социальных конфликтов являются политические противоречия между различными социальными группами по поводу распределения власти (Соломатина, 2011).

Другой американский социолог Л. Козер, автор книги «Функции социального конфликта» (1956) и «Конфликт и консенсус» (1984), раскрывает конфликт с позиций структурного функционализма, определяя его как борьбу за ограниченные ресурсы, ценности, статус, власть, и за победу в которой каждая из сторон готова нейтрализовать, нанести ущерб или устранить соперника (Coser, 1956). Конфликт, по его утверждению, несет для социальных систем не только отрицательные, но и положительные последствия (Громов и др., 2003).

Куртц (1983) определяет социальный конфликт как ситуацию напряжения, когда два и более зависящих друг от друга сторон пытаются «реализовать несовместимые планы действий и при этом действительно осознают свое враждебное отношение друг к другу» (Регнет, 2005).

В отечественной литературе также имеются множество определений социального конфликта. Так, например, Здравомыслов А. Г. считает конфликт «клеточкой социального бытия», и определяет его как такую форму социального взаимодействия субъектов, «мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями» (Здравомыслов, 1996).

Похожие точки зрения на сущность конфликта высказывают и другие российские ученые. В частности, Анцупов А. Я. и Баклановский С. В. определяют социальный конфликт «как наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу» (Анцупов, Баклановский, 2009).

Тем самым, оба отечественных исследователя подходят к трактовке конфликта как социального явления, где важным моментом является осознанное противодействие 2-х и более сторон, без которого не может быть и самого конфликта. В. В. Козлов и А. А. Козлова также определяют конфликт как социальное явление и дают ему следующее определение: «это столкновение противоположных целей, интересов, мнений, позиций людей в процессе взаимодействия» (Козлов, Козлова, 2004).

Леонов Н. И. определяет конфликт как форму проявления противоречий, «которое возникает в ситуации непосредственного взаимодействия из-за противоположно выбранных целей, осознаваемых или неосознаваемых участниками действий, направленных на разрешение или снятие противоречия» (Леонов, 2006).

Для уяснения сути конфликта представляется важным привести точку зрения, высказанную в Политической Эн-



циклопедии. Там, в частности, говорится: «конфликт – один из типов социального взаимодействия индивидов, социальных общностей и социальных институтов, при котором действия одной стороны, столкнувшись с противодействием другой, препятствуют реализации ее целей (интересов). Для возникновения конфликта необходимо наличие как минимум 2 или более сторон, интересы которых реально или предположительно сталкиваются» (Политическая Энциклопедия, 1999).

Конфликт, таким образом, можно определить как такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.п.) (Емельянов, 2001).

Таким образом, существует множество дефиниций понятия конфликт, которые раскрывают те или иные аспекты этого явления и отражают взгляды различных авторов на его сущность. Необходимыми условиями возникновения конфликта являются наличие противоположных направленных мотивов и интересов, и противоборство субъектов социального взаимодействия по их поводу. Бесспорным является то, что конфликт возникает и развивается среди людей, т.е. является социальным феноменом.

***Структура социального конфликта.*** Под структурой обычно понимают внутреннее содержание явления, совокуп-

ность устойчивых связей ее элементов. Конфликт, как сложное многогранное социальное явление, также обладает своей структурой. Но в отличие от многих других социальных явлений, конфликт выступает не только как система, но и как процесс. Следовательно, в случае с конфликтом, для выявления его структуры недостаточно определить только его внутреннее устройство, необходимо выявить и его устойчивые связи. Именно поэтому отечественные конфликтологи Анцупов А. Я. и Шипилов А. И. определяют структуру конфликта как систему устойчивых связей, обеспечивающих целостность, тождественность конфликта самому себе, отличие его от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс (Анцупов, Шипилов, 2000).

Как справедливо отмечает Гусейнов А. Г. «конфликт – это всегда процесс, переходящий из одной стадии в другую, характеризующуюся своей степенью напряженности между участниками противоборства» (Гусейнов, 2003).

Конфликт как процесс представлен стадиями и этапами своего развития, динамикой развития отношений противоборствующих сторон.

Важными структурными компонента конфликта являются:

Стороны конфликта, т.е. субъекты, участники социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же поддерживающие конфликтующих (Емельянов,

2009).

Объект конфликта – представляет собой реально существующую ценность « (материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма)», за обладание и пользование которой борются обе стороны (Давлетчина, 2005).

Предмет конфликта – реально имеющаяся или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником конфликтного взаимодействия сторон. Также под предметом конфликта в конфликтологии понимается «основное противоречии, из-за которого возник конфликт». Удивительно, но «исторически сложилось так, что предмет конфликта понимается в конфликтологии шире, чем объект» (Анцупов, Шипилов, 2006).

Образ (форма) конфликтной ситуации – субъективное отражение предмета конфликта и особенностей конфликтного взаимодействия в сознании сторон конфликта (Давлетчина, 2005).

Мотивы конфликта – устойчивые внутренние побудительные силы, побуждающие субъектов к конфликтному взаимодействию (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей и т.д.).

Позиции конфликтующих сторон – это то, что они заявляют и отстаивают в ходе конфликта (Емельянов, 2009).

Участники конфликта подразделяются на прямых (основных) и косвенных (неосновных). Прямые участники кон-

фликта – это непосредственно вступающие в противоборство стороны, косвенные – все остальные участники конфликта, которым принадлежит второстепенная роль в возникновении, развитии и разрешении конфликта. В зависимости от оказываемого воздействия на процесс развитие конфликта, влияние косвенных участников можно разделить на конструктивную – под их воздействием происходит деэскалация конфликта, и на деструктивную – воздействие направлено, наоборот, к еще большей эскалации конфликта. Так, например, Цыбульская М. В. разделяет всех участников конфликта на три группы: первая группа представлена противоборствующими сторонами, которые непосредственно совершают активные действия друг против друга; вторая группа подстрекателями, пособниками и организаторами; третья группа – посредниками, судьями (Цыбульская, 2007).

Подстрекатель конфликта – это лицо или группа, подталкивающие других субъектов к конфликтному взаимодействию. Участие самого подстрекателя в конфликте на этом может и закончиться, так как «его задача – спровоцировать, развязать конфликт между другими сторонами» (Цыбульская, Яхонтова, 2004).

Инициаторам конфликта является лицо или группа, которые первыми предпринимают действия с целью развязывания конфликта. Предпринимаемые действия могут быть «в виде общения, поведения или деятельности, направлен-

ной против другой стороны и вызывающее ответные действия» (Анцупов, Шипилов, 2006).

Организатор конфликта – это отдельные индивиды или социальная группа, планирующие конфликт и обеспечивающие (организационно, материально, идеологически) его развитие. «Организатор конфликта может входить в состав основного участника конфликта, а может быть и самостоятельной фигурой» (Анцупов, Шипилов, 2006).

Пособники – это такие косвенные участники конфликта, которые оказывают разностороннюю (материальную и/или духовную) помощь и содействие конфликтующим сторонам.

Медиаторы (посредники) – третья сторона, выполняющая функции посредничества, привлекаемая с целью урегулирования конфликта. Медиаторами могут быть авторитетные граждане, религиозные общины одной или нескольких конфессий, общественные и другие организации, государственные органы, признанные обеими сторонами конфликта (Большаков, Несмелова, 2001).

К структурным элементам конфликта относится манера поведения в конфликте и особенности восприятия конфликта и его участников (в том числе и самих себя) конфликтующими сторонами (образ другого и собственный образ (Гришина, 2004)). В конфликте участвуют люди с разным социокультурным и психологическим опытом, являющимся результатом сочетания психологических качеств (темперамент, характер и др.) и уникальности процесса социализации

личности (См.: Брэмсон, 1991; Скот, 1991).

Гусейнов А. Г. (Гусейнов, 2003) предлагает в структуре конфликта выделять также цель, мотивы, интересы и причины.

Цель – это осознанный и/или желаемый результат, на достижение которого направлены усилия субъекта, или который должен возникнуть в результате разрешения конфликта. Гришина Н. В. выделяет у участников конфликта следующие цели, связанные: с предметной стороной конфликта, с социальными аспектами конфликта, с психологическими составляющими конфликта (Гришина, 2003).

Мотивы конфликта, как было уже отмечено, – это устойчивые внутренние побудительные силы, побуждающие субъектов к конфликтному взаимодействию.

Интересы участников конфликта – это осознание ими объекта как своей потребности (Гусейнов, 2003).

Конфликтологическая литература предупреждает о необходимости различать причину конфликта от его повода.

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.