

Лигновская Т.А.

канд. психол. наук, доцент, ФГБОУ
ВО «Государственный университет
управления», Москва
e-mail: inf@guu.ru

Ерзнкян Б.А.

д-р экон. наук, профессор,
зав. лабораторией Центрального
экономико-математического
института Российской академии
наук, Москва
e-mail: yerz@cemi.rssi.ru

Lignovskaya T.A.

Ph.D. in Psychology, Associate
Professor, FSBEI HE State University
of Management, Moscow
e-mail: inf@guu.ru

Erznkyan B.A.

Doctor of Economics, Professor,
Head of Laboratory, Central Economics
and Mathematics Institute, Russian
Academy of Sciences, Moscow
e-mail: yerz@cemi.rssi.ru

Управленческие конфликты в психологии менеджмента и институциональной экономике

Аннотация

Авторы исходят из того, что при преподавании психологии менеджмента студентам, уже знакомым с основаниями институциональной экономической теории, полезно давать сведения, позволяющие им проводить параллели между этими двумя учебными дисциплинами, что им поможет лучше ознакомиться не только с каждой из них, но также рельефнее представить себе проблемы, возникающие в управленческой деятельности. В статье на примере управленческих конфликтов проводится сопоставление типичных случаев из психологии менеджмента и институциональной экономики.

Ключевые слова:

управленческие конфликты, психология менеджмента, институциональная экономика, системный анализ.

Managerial Conflicts in Management Psychology and Institutional Economics

Abstract

The authors proceed from the fact that while teaching the management psychology to students which are already familiar with the institutional economics foundations, it is useful to give them information enable to draw parallels between these two academic disciplines that will help the students become more familiar not only with each of these academic disciplines, but also more vividly present themselves problems emerging in management. In this paper a comparison of typical cases from the management psychology and institutional economics is carrying out on the example of managerial conflicts.

Keywords:

managerial conflicts, management psychology, institutional economics, system analysis.

В литературе по психологии менеджмента (см. среди прочих [8]) изучаются психологические аспекты научного менеджмента, включающие концепцию человеческих отношений и индивидуальности работников в принципы управления. Представляется, при преподавании психологии менеджмента студентам, уже знакомым с основаниями институциональной экономической теории, полезно проводить параллели между этими двумя учебными дисциплинами, что им поможет лучше ознакомиться не только с каждой из них, но также рельефнее представить себе проблемы, возникающие в управленческой деятельности.

Это относится не только к управлению организациями или в организациях, но и к управлению вообще, в том числе к управлению инновационным развитием экономических объектов и систем, особенно в нестационарной экономике, коей является экономика России. Более детально под ней понимается «...хозяйственная система, которой присущи достаточно резкие и плохо предсказуемые изменения многих макроэкономических показателей и

параметров, уровни состояния и динамика которых не отвечают стационарному режиму экономики и нормальному рыночному циклу, а скорее, присущи переходным кризисным или посткризисным экономическим процессам» [5, с. 93].

Рассмотрим подробнее параллели, способствующие созданию базы для системного рассмотрения и анализа явлений из двух научных направлений и учебных дисциплин — психологии менеджмента и институциональной экономики. Возьмем, например, такое сложное и неоднозначное явление, как *конфликты*, определяемые нами как отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые в общем случае могут быть представлены как конкретными лицами, так и их группами.

Обычно конфликты ассоциируются у многих с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью, войной и т.п. В результате складывается мнение, что конфликт — явление всегда нежелательное, что его необходимо, по возможности, избегать, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Такое отношение четко прослеживается в

трудах авторов, принадлежащих к школе научного управления, административной школе и разделяющих концепцию бюрократии по Веберу.

Эти подходы к эффективности организации в большой степени базируются на определении задач, процедур, правил, взаимодействий должностных лиц и разработке рациональной организационной структуры по той простой причине, что такие механизмы способны устранить условия, способствующие появлению конфликта, и могут быть использованы для решения возникающих проблем. Авторы, принадлежащие к школе «человеческих отношений», также склонны соотносить конфликт с понятием дисфункции. Признавая возможность появления противоречий между целями отдельной личности и целями организации в целом, между линейным и штабным персоналом, между полномочиями и возможностями одного лица и между различными группами руководителей, они трактуют конфликт как признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. По их мнению, хорошие взаимоотношения в организации могут предотвратить возникновение конфликта. Современная точка зрения не так однозначна: конфликты могут быть также и функциональными, поскольку даже в организациях с эффективным управлением некоторые из них не только возможны, но даже желательны.

Возвращаясь к определению конфликта и преследуя цель проведения параллелей с институциональной экономикой, отметим, что уже в детализации самого определения — *каждая сторона конфликта делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же* — присутствует такое институциональное понятие, как *оппортунизм*, или оппортунистическое поведение. В самом деле, стороны, как следует из приведенного определения, стороны не довольствуются простым преследованием собственной выгоды, что свойственно неоклассическому рациональному поведению, они идут дальше, прибегая к использованию коварства (*guile*) для достижения своей цели [7, с. 689].

Во многом из-за потенциально оппортунистического поведения сторон с последствиями в виде дисфункции принимаемых решений многие авторы склоняются к мнению, что конфликты нежелательны и их следует избегать. Такой взгляд оправдан, когда он ведет к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Но есть и иная — функциональная — точка зрения на конфликты: они, будучи грамотно управляемы, могут способствовать повышению

эффективности организации. Чтобы не быть голословными, остановимся на основных типах конфликтов, к которым относятся конфликты *внутри* сторон (как по отношению к личности, так и к группе) и конфликты *между* сторонами (как личностями, так и группами).

Конфликт внутри личности. Хотя он и не очень вписывается в приведенное нами определение конфликта, последствия его могут быть нежелательными. Возникает он в ситуации, когда человеку предъявляются противоречивые требования по поводу результата или же они не согласуются с его морально-этическими ценностями. Расхождение норм неформальной группы с требованиями организации может стать причиной стресса для участников группы (они же и участники организации). Отметим, что связанные со стрессом напряжение и беспокойство, равно как и психологические переживания имеют отношение не к производственным, а транзакционным издержкам, точнее, они ведут к их повышению и, тем самым, к снижению эффективности производственного процесса.

Такой конфликт может иметь место в корпоративном управлении — в ситуации, когда личность представлена двумя (и более) ипостасями — скажем, агентом (рядовым работником или управляющим) и принципалом (акционером). Известная из институционально-экономической теории проблема взаимоотношений агента и принципала происходит в таком случае внутри одной и той же личности, которая совмещает в себе функции, обычно разнесенные между различными группами интересов, и агента, и принципала.

Традиционная экономика (*economics*) не рассматривает такие случаи, считая их изначально неэффективными, что является отражением аутсайдерской модели корпоративного управления, но это плохо согласуется с современными реалиями — что на Западе (в большинстве европейских стран, сюда же отнесем и Японию), что на Востоке. И хотя наделение работников или менеджмента акциями практикуется в развитых странах уже десятки лет, повышенный интерес к изучению этого феномена проявился лишь после массовой приватизации на постсоветском пространстве, в результате которой агенты-работники стали в одночасье принципалами-акционерами — кто в большей (дирекция), а кто и в меньшей степени (рядовые работники).

Конфликт внутри группы может наблюдаться между личностями и (или) подгруппами. В ситуации «и» мы имеем дело со смешанной — личностно-групповой — формой конфликта, в ситуации «или» — с их чистыми формами.

Иногда их трудно разнести. Так, в транзакциях управления, в которых «...право решения принадлежит одной стороне, а обязанность подчинения – в обмен на фиксированный доход – другой» [3, с. 156], руководитель-принципал может обращаться ко всем и одновременно к каждому из своих подчиненных-агентов, при этом значение может иметь любая деталь – речь, выражение, способ общения и пр. Напомним, что транзакция управления является одной из трех типов транзакций, наряду с торговой и распределительной, по классификации классического представителя старой институциональной школы Джона Коммонса. В такой транзакции отношения между участниками асимметричны, что отличает ее от торговой (где отношения между сторонами контракта симметричны) транзакции. В ней также наличествует индивид (принципал, управляющий), и в этом проявляется ее особенность по сравнению с распределительной транзакцией (в которой принципалом является коллективный орган) [4, с. 56].

Специалистам в области норм пространственной и временной организации общения известны результаты экспериментов Холла, которому удалось выявить следующие нормы для осуществления контакта – приближения к партнеру по деловому общению: интимное расстояние (0–45 см); персональное расстояние (45–120 см); социальное расстояние (120–400 см); публичное расстояние (400–750 см) [6, с. 75]. Нарушение этих норм может привести к институциональной дисфункции, соблюдение – наоборот. Важно обратить внимание на то, что приведенные результаты получены применительно к носителям американской культуры общения; в случае с носителями иных культур можно ожидать появления иных результатов. Это существенно, ведь институциональные системы своеобразны – обстоятельство, нередко игнорируемое при попытке некритического заимствования институтов, в данном случае – неформальных [4, с. 60].

Конфликт между личностями. Межличностный конфликт относится к наиболее распространенному типу конфликта, например, при конкуренции руководителей подразделений за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Каждый из них, полагая, что ресурсы ограничены, старается убедить вышестоящее начальство выделить их именно ему, а не другому руководителю. Такой тип конфликта проявляется там, где подразделения не являются центрами прибыли, из-за чего трудно отследить эффективность распоряжения централизованно выделенными их руководителям ресурсами.

Классический пример, приводимый О. Уильямсоном для демонстрации различных организационных структур управления и сравнения их плюсов и минусов, – унитарная структура (*U-form*). Компании с такой структурой, вследствие конкуренции безответственных с точки зрения интересов компании в целом руководителей, имеют тенденцию к «разбуханию» в части *помимо прочего* управленческого (чем больше людей в подразделении, тем выше статус его руководителя) аппарата. Это приводит в итоге к нарушению баланса между управленческими (транзакционными) и производственными (трансформационными) издержками, к превышению *при прочих равных условиях* первых над вторыми. Этот феномен относится к типичным недостаткам унитарной структуры (*U-form*) [7].

Конфликт между группами. Приведенный пример унитарной структуры можно распространить и на межгрупповой конфликт, если рассматривать конкуренцию за ресурсы между подразделениями, а не между их руководителями. Другой пример межгруппового [внутриорганизационного] конфликта: трения между линейным и штабным персоналом, причиной которых может выступать взаимозависимость производственных отношений. Линейный персонал зависит от штабного из-за потребности в специалистах, а штабной персонал зависит от линейного, поскольку нуждается в его поддержке, когда выясняет неполадки в производственном процессе, выступает в роли консультанта, внедряет свои рекомендации.

Конфликты между группами могут возникать в ситуации, когда одна группа придерживается, скажем, формальных правил, а другая – предпочтение неформальным нормам общения, скажем, доверию. В общем случае одновременное следование формальным и неформальным институтам не обязательно ведет к конфликту; его исход может быть различен: разноплановые институты могут подкреплять друг друга, мешать друг другу, оставаться взаимно нейтральными.

Конфликт между личностью и группой является собой смешанный – в отличие от рассмотренных ранее чистых форм – тип конфликта, в котором одна сторона представлена личностью, вторая – группой. Одним из способов, скорее, не улаживания, а предотвращения возникновения такого конфликта является выработка в личности способности к самоидентификации с растворением себя в группе. Проблема идентичности, отождествления себя с той или иной группой является весьма сложной, как минимум, в психологическом, культурном и социальном плане. Во многом идентичность вырабатыва-

вается годами в результате воспитания, учебы, приобретения знаний и приобщения к общей культуре, общей истории. В организациях могут практиковаться и добровольно-принудительные методы такой выработки. Один из таких методов или механизмов можно проиллюстрировать на примере военной организации, что и делают в своей статье Дж. Акэрлоф и Р. Крэнтон: «Новички стоят по стойке смирно, отдают честь и повторяют это приветствие [«Сэр, вновь прибывший кадет имярек впервые рапортует согласно приказу»] снова и снова, пока наконец не смогут сделать все абсолютно верно, – получая по замечанию за малейшую ошибку» [1, с. 107]. В качестве русского аналога такой муштры можно привести нередко используемое в армии обращение старшины или сержанта к солдатам-новобранцам: «Я научу тебя, как любить Родину».

Приведенными выше параллелями дело, разумеется, не исчерпывается. Более того, их можно продолжить до бесконечности, и причина в том, что институциональная экономическая теория является по определению междисциплинарной наукой, объединяющей в себе, если ориентироваться на экономическую теорию трансакционных издержек Уильямсона, как минимум, три научные сферы – собственно экономическую, организационно-управленческую и правовую. К этому можно добавить и

психологию вообще и менеджмента в частности вместе с наблюдаемыми в ней конфликтами, некоторые из которых были рассмотрены выше через призму институциональной экономической теории.

Практическая значимость совместного рассмотрения психолого-управленческих и институционально-экономических феноменов становится особенно явной при разработке интерактивно-пространственного подхода к инновационному развитию российской, нестационарной, по сути, экономики.

В таком подходе, охватывающем взаимоотношения между предприятиями и между ними и рынками, равно как взаимоотношения на более высоком уровне с акцентом на связку «государство – регион», совместный учет психологических и институциональных факторов может стать при прочих равных условиях залогом успеха. В самом деле, если к интерактивному и пространственному измерениям добавить также технологическое измерение, будут созданы все условия для системного социально-экономического развития.

Работа подготовлена при поддержке гранта РГНФ № 15-02-00229а «Системный анализ, моделирование и пространственные решения приоритетных задач инновационного развития экономических объектов и систем в нестационарной экономике».

Литература

1. Акерлоф Дж. А. Идентичность и экономика организаций [Текст] / Дж. А. Акерлоф, Р.И. Крэнтон // Российский журнал менеджмента. – 2010. – Т. 8. – № 2. – С. 107–130.
2. Ерзнкян Б.А. Управленческие конфликты в свете институциональной теории [Текст] / Б.А. Ерзнкян, Т.А. Лигновская. – В кн.: Институциональная экономика: развитие, преподавание, приложения: материалы четвертой Международной научной конференции. Государственный университет управления; под ред. Г.Б. Клейнера. – М.: ГУУ, 2015. – 332 с. – С. 176–179.
3. Ерзнкян Б.А. Вербальные и невербальные аспекты трансакции управления [Текст] / Б.А. Ерзнкян, Т.А. Лигновская // Теория и практика институциональных преобразований в России. Сборник научных трудов; под ред. Б.А. Ерзнкяна. – Вып. 28. – М.: ЦЭМИ РАН, 2014. – С. 156–163.
4. Ерзнкян Б.А. Культура речи как фактор повышения эффективности управленческих трансакций [Текст] / Б.А. Ерзнкян, Т.А. Лигновская // Микроэкономика. – 2014. – № 4. – С. 56–60.
5. Лившиц В.Н. Системный анализ рыночного реформирования нестационарной экономики России, 1992–2013 [Текст] / В.Н. Лившиц. – М.: ЛЕНАНД, 2013. – 631 с.

References

1. Akerlof G., Kranton R. Identichnost i ekonomika organizatsiy [Identity and the economics of organizations]. *Rossiyskiy zhurnal menejmenta* [Russian Journal of Management]. 2010, V. 8, I. 2, pp. 107–130. (in Russian)
2. Yerznkyan B.H., Lignovskaya T.A. Upravlencheskie konflikty v svete institutsionalnoy teorii [Managerial conflicts in the light of the institutional theory]. *Institutsional'naya ekonomika: razvitie, prepodavanie, prilozheniya: materialy chetvertoy Mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii* [Economics: Development, Teaching, Applications: Proceedings of the Fourth International Conference. Moscow, State University of Management Publ., 2015, pp. 176–179. (in Russian)
3. Yerznkyan B.H., Lignovskaya T.A. Verbalnye i neverbalnye aspekty transaktsii upravleniya [Verbal and Non-Verbal Aspects of a Managerial Transaction]. *Teoriya i praktika institutsional'nykh preobrazovaniy v Rossii. Sbornik nauchnykh trudov* [Theory and Practice of Institutional Reforms in Russia. Collection of scientific works]. I. 28. Moscow, CEMI RAS Publ., 2014, pp. 156–163. (in Russian)
4. Yerznkyan B.H., Lignovskaya T.A. Kultura rechi kak faktor povysheniya effektivnosti upravlencheskikh transaktsiy [Culture of Speech as a Factor of Enhancing the Efficiency of Managerial Transactions]. *Mikroekonomika* [Microeconomics]. 2014, I. 4, pp. 56–60. (in Russian)

6. *Поскочинова О.Г.* Культура речи и деловое общение [Текст]: учеб. пособие / О.Г. Поскочинова, М.А. Гриднова. – СПб.: СПбГУЭФ, 2011. – 95 с.
7. *Уильямсон О.И.* Экономические институты капитализма: Фирмы, рынки, «отношенческая» контрактация [Текст] / О.И. Уильямсон. – СПб.: Лениздат; CEV Press, 1996. – 702 с.
8. *Gilbreth L.M.* The Psychology of Management: The Function of the Mind in Determining, Teaching and Installing Methods of Least Waste [Text] / L.M. Gilbreth. – New York: Macmillan, 1914. – 344 p.
5. *Livshits V.N.* *Sistemny analiz rynochnogo reformirovaniya nestatsionarnoy ekonomiki Rossii, 1992–2013* [System Analysis of the Market Reforming the Russia's Non-Stationary Economy, 1992–2013]. Moscow, LENAND Publ., 2013. 631 p.
6. *Poskochinova O.G., Gridnova M.A.* *Kultura rechi i delovoe obshchenie* [Culture of Speech and Business Communication]. Saint-Petersburg, SPbGUEF Publ., 2011. 95 p.
7. *Williamson O. E.* *Ekonomicheskie instituty kapitalizma: Firmy, rynki, "otnoshencheskaya" kontraktatsia* [The Economic Institutions of Capitalism: Firms, Markets, Relational Contracting]. Saint-Petersburg, Lenizdat; CEV Press Publ., 1996. 702 p.
8. *Gilbreth L.M.* The Psychology of Management: The Function of the Mind in Determining, Teaching and Installing Methods of Least Waste. New York: Macmillan, 1914. 344 p.