

Ссылка для цитирования этой статьи:

Колтунова Ю.И. Влияние внутриорганизационных конфликтов на конкурентоспособность организации // Human Progress. 2025. Том 11, Вып. 5. С. 7. URL: http://progress-human.com/images/2025/Tom11_5/Koltunova.pdf DOI 10.46320/2073-4506-2025-5a-12.

ВЛИЯНИЕ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОНФЛИКТОВ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

Колтунова Юлия Ивановна

кандидат социологических наук,
доцент кафедры маркетинга и муниципального управления,
Тюменский индустриальный университет,
г. Тюмень, Российская Федерация

Аннотация. Выявлены основные аспекты, связанные с влиянием факторов внутренней и внешней среды организации, предполагающие возможность возникновения внутриорганизационных конфликтов, и влияющие на конкурентоспособность предприятия: сложность организационной структуры; морально-психологический климат в коллективе; производительность; конкуренция и инновации; управление человеческими ресурсами; социальная ответственность и имидж компании. Представлены результаты исследования, основанного на гипотезе о том, что конкурентоспособность организации зависит от продуктивности сотрудников, а она, в свою очередь, от внутриорганизационных конфликтов. Показано, что основная доля внутриорганизационных конфликтов возникает в связи с рабочими вопросами; что большинство сотрудников опасается негативных последствий возникающих конфликтов, поскольку они снижают продуктивность. Доказана необходимость управления конфликтами в организации, позволяющего минимизировать их деструктивное воздействие.

Ключевые слова: организация, внутриорганизационные конфликты, продуктивность, конкуренция, управление конфликтами.

Актуальность темы исследования

В контексте современной экономики, где конкуренция становится все более жесткой, понимание факторов, влияющих на конкурентоспособность, приобретает критическое значение для развития организаций. Внутриорганизационные конфликты, являясь неизбежной составляющей любой организационной системы, могут оказывать как деструктивное, так и конструктивное воздействие на ее развитие [1], [2], [3].

Влияние конфликтов на конкурентоспособность предприятия является важной темой в области экономики и управления и актуализируется ученым по нескольким причинам: внутриорганизационные конфликты снижают мотивацию сотрудников, ухудшают коммуникации и повышают текучесть кадров; они негативно отражаются на репутации предприятия, взаимоотношениях с клиентами и деловыми партнерами; снижают производительность труда коллектива и сдерживают достижение общеорганизационных целей [4].

К основным аспектам, связанным с влиянием факторов внутренней и внешней среды организации, предполагающим возможность возникновения внутриорганизационных конфликтов, и влияющим на конкурентоспособность организации можно отнести следующие:

1. Сложность организационной структуры: в условиях быстро меняющейся экономической среды и глобализации многие организации сталкиваются с усложнением своих структур. Это приводит к увеличению числа взаимодействий между сотрудниками различных отделов и уровней, что, в свою очередь, может способствовать возникновению конфликтов.

2. Морально-психологический климат в коллективе: внешние факторы, такие как экономические кризисы, изменение законодательства, а также пандемии, такие как COVID-19, усиливают стресс и неопределенность в трудовых отношениях. Это, в свою очередь, влечет за собой рост конфликтов внутри организаций, которые могут подрывать коллективный дух и моральный климат.

3. Влияние на производительность: конфликты, если они не регулируются должным образом, могут негативно сказываться на производительности труда. «Затяжные» внутриорганизационные конфликты приводят к снижению мотивации сотрудников, увеличению текучести кадров и ухудшению командной работы. В конечном итоге, это может негативно сказываться на качестве продукции и услуг.

4. Конкуренция и инновации: современная конкурентная среда требует от организаций постоянного поиска новых решений и инноваций. Однако конфликты могут стать барьером для креативности и нового мышления, если сотрудники не чувствуют себя вовлеченными и безопасными. Эффективное управление конфликтами может способствовать созданию более инновационной и динамичной рабочей среды.

5. Необходимость управления человеческими ресурсами: активное управление конфликтами и вмешательство HR-специалистов может минимизировать негативные последствия. Опытные руководители, умеющие выявлять и решать конфликты, могут значительно улучшить климат в команде, повысить продуктивность и конкурентоспособность организации в целом.

6. Социальная ответственность и имидж компании: в условиях важности корпоративной социальной ответственности для современного бизнеса, организации, которые умеют эффективно управлять внутренними конфликтами, способны формировать положительный имидж в глазах сотрудников, клиентов и партнеров. Это может повысить доверие и устойчивость организации на рынке.

Таким образом, изучение влияния внутриорганизационных конфликтов на конкурентоспособность организации является не только актуальным, но и стратегически важным для их устойчивого развития. Важно не только выявлять причины конфликтов, но и разрабатывать эффективные стратегии их разрешения, чтобы обеспечивать высокую продуктивность и максимальную конкурентоспособность [4], [5].

Методы. Наше исследование основано на гипотезе о том, что конкурентоспособность организации зависит от продуктивности сотрудников, а она, в свою очередь, от организационных конфликтов. Исследование было проведено с участием сотрудников компании ООО «ЛИСТ Трейд»: 61 - женщина, 31 - мужчина. Возраст респондентов колеблется от 21 до 49 лет.

Основное направление деятельности - это оптовая торговля компьютерами, периферийными устройствами к компьютерам и программным обеспечением. Общая численность сотрудников 137 человек, из числа которых опрос прошли 67%.

Результаты. На вопрос: «Являлись ли вы участником или свидетелем внутриорганизационного конфликта между работниками?», 32% ответили, что часто являлись, 30,5% являлись, но не часто; остальные респонденты – 20,3 % ни разу не участвовали во внутриорганизационных конфликтах (рис. 1).

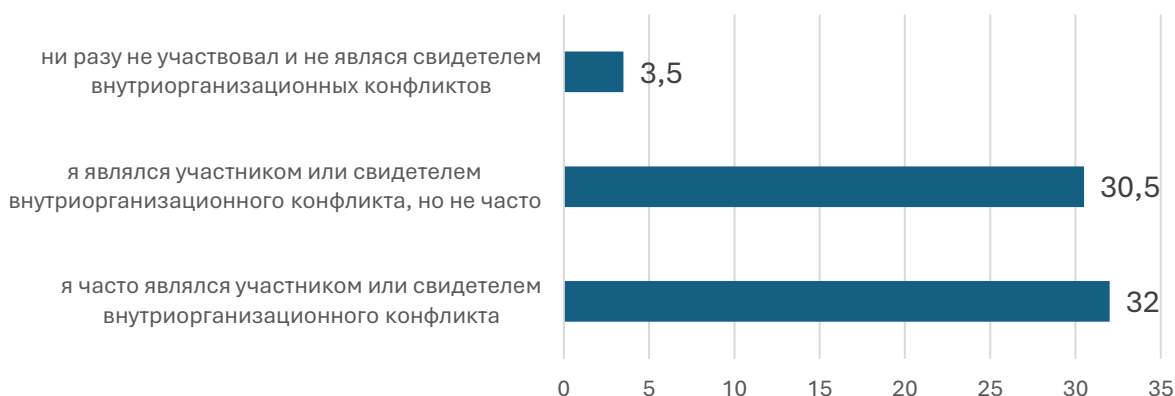


Рисунок 1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Являлись ли вы участником или свидетелем внутриорганизационного конфликта между работниками?», %

Большинство респондентов (61,5%) отметили, что благоприятная атмосфера в коллективе и отсутствие конфликтов мотивируют к работе, остальные 38,5% считают, что конфликты на рабочем месте только усугубляют отношения между коллегами и разрушают благоприятную атмосферу.

Таким образом, большинство респондентов, полагаясь на свой опыт участия или наблюдения внутриорганизационных конфликтов считают, что деятельность организации может «замедлиться» или приостановиться, если коллеги вступят в конфликт.

На вопрос «Как внутриорганизационные конфликты, если они были, в итоге разрешались?», респонденты ответили следующим образом: большинство (47,5%) отметили, что конфликты решались путем услуг арбитра, в лице которого выступало начальство, 33,9% решали конфликты между собой самостоятельно, путем переговоров и желания найти компромисс; 13,6% делали вид, что ничего не произошло, таким образом избегая обсуждения насущных проблем друг с другом (рис. 2)



Рисунок 2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Как внутриорганизационные конфликты, если они были, в итоге разрешались?», %

Таким образом, за исключением тех, кто избегает конфликтного столкновения, почти половина респондентов предпочитают, чтобы в конфликт в качестве третьей стороны вовлекалось начальство, а треть - решать самостоятельно.

На вопрос «Влияют ли внутриорганизационные конфликты на вашу продуктивность?», были получены следующие ответы: 39% считают, что конфликты определённо усугубили атмосферу в организации и затруднили ее деятельность, 32,2% опрошенных не видят в конфликтах ничего деструктивного для организации, а наоборот, считают, что они

стимулируют к развитию, а 6,8% респондентов не замечают влияния конфликтов на деятельность организации (рис. 3).



Рисунок 3. Распределение ответов респондентов на вопрос «Влияют ли внутриорганизационные конфликты на вашу продуктивность?», %

Среди наиболее частых причин возникновения конфликтов респонденты выделяют рабочие вопросы, так считают 65,1% опрошенных, в то время как по мнению 31,2% сотрудников наиболее частыми причинами конфликтов становятся личные вопросы.

Заключение. Анализ ответов респондентов указывает на поляризацию мнений относительно воздействия конфликтов на организацию, а, следовательно, и на ее конкурентоспособность. Существенная доля сотрудников опасается негативных последствий, связанных с возникновением конфликтных ситуаций, что свидетельствует о потенциальном напряжении в коллективе и возможном снижении продуктивности. Противоположное мнение, выраженное респондентами, подчеркивает возможное конструктивное значение конфликтов. Данный взгляд предполагает, что столкновение различных точек зрения может стимулировать креативность, выявление проблем и поиск инновационных решений.

Важно отметить также, что для реализации подобного потенциала, необходимо эффективное управление конфликтами. Оно позволит минимизировать деструктивное воздействие конфликтов, а также использовать их потенциал для улучшения морально-психологического климата, повышения вовлеченности сотрудников и укрепления конкурентных позиций организации на рынке.

Список литературы

1. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. Санкт-Петербург: Питер, 2013. 164 с.
2. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. Москва: Гардарики, 2001. 526 с.
3. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. М.: Инфра-М, 2001. 345 с.
4. Баикина Ю.О., Колтунова Ю.И., Филиппова И.А. Социально-трудовые установки работников ТЭК северного региона: монография. Тюмень, 2020.
5. Филиппова И. А. Исследование уровня социальной напряжённости в трудовой сфере // Социология. 2020. № 4. С. 83-94.

THE IMPACT OF INTRAGENERAL CONFLICTS ON THE COMPETITIVENESS OF AN ORGANIZATION

Koltunova Julia Ivanovna

PhD in Sociology,

Associate Professor of the Department of Marketing and Municipal Management,
Industrial University of Tyumen,
Tyumen, Russian Federation

Abstract. The main aspects related to the influence of internal and external factors on the organization, which may lead to intra-organizational conflicts and affect the company's competitiveness, have been identified: the complexity of the organizational structure, the moral and psychological climate in the team, productivity, competition and innovation, human resource management, social responsibility, and the company's image. The results of a study based on the hypothesis that the organization's competitiveness depends on the productivity of its employees, which in turn depends on intra-organizational conflicts, have been presented.

It has been shown that the majority of intra-organizational conflicts arise from work-related issues, and that most employees fear the negative consequences of these conflicts, as they can lead to decreased productivity. The study highlights the importance of managing conflicts within an organization to minimize their destructive impact.

Key words: organization, intra-organizational conflicts, productivity, competition, conflict management.

References

1. Yemelyanov S.M. Conflict management in the organization. St. Petersburg: Peter, 2013. 164 p.
2. Dmitriev A.V. Social conflict: general and special. Moscow: Gardariki Publ., 2001. 526 p.
3. Borodkin F.M., Koryak N.M. Attention: conflict. Moscow: Infra-M, 2001. 345 p.
4. Baikina Yu.O., Koltunova Yu.I., Filippova I.A. Social and labor attitudes of workers of the fuel and energy complex of the northern region: monograph. Tyumen, 2020.
5. Filippova I. A. A study of the level of social tension in the labor sphere // Sociology. 2020. № 4. P. 83-94.