

Худякова Елена Николаевна**Khudyakova Elena Nikolaevna**

аспирант кафедры социальных технологий
Белгородского государственного национального
исследовательского университета

PhD student,
Social Technology Department,
Belgorod State National Research University

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТОВ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ РОССИИ

A SOCIOLOGICAL ANALYSIS OF CONFLICTS IN RUSSIAN CUSTOMS AUTHORITIES

Аннотация:

В статье затронута проблема взаимодействия сотрудников таможенной службы, проводится теоретический и эмпирический анализ конфликтов в таможенных органах России. Представлены и проанализированы результаты первого этапа исследования «Диагностика организационных методов управления конфликтами в таможенных органах». На первом этапе автором решались следующие задачи: определить специфику конфликтов на таможенной службе, установить степень включенности сотрудников таможни в среду конфликтного взаимодействия, выявить причины возникновения конфликтов. Опрошеные (таможенные служащие и эксперты – ученые-исследователи в области социологии управления и психологии, руководящий персонал таможни) в числе особенностей конфликтов на таможенной службе назвали жесткие требования к личностным характеристикам кандидатов в таможенные органы; наличие компетентных органов, контролирующих работу сотрудников, и возможность идентификации допустившего нарушение специалиста; большую персональную ответственность. Проведенный социологический опрос подтвердил необходимость глубокой диагностики конфликтных взаимоотношений в таможенных органах с целью поиска эффективных методов управления конфликтами.

Ключевые слова:

таможенные органы России, конфликт, конфликтная ситуация, причины конфликта, управление конфликтами.

Summary:

The study discussed the interaction of customs officers and provided the theoretical and empirical analysis of conflicts in Russian customs authorities. The author presented and examined the results of the first stage of the research entitled the Assessment of Organizational Conflict Management Techniques in Customs Authorities. At the first stage, the author solved the following tasks: to determine the specific nature of customs-related conflicts, to establish the extent of customs officers' inclusion in conflict, to identify the causes of conflicts. The respondents (customs officers and expert researchers in the field of sociology of management and psychology, managerial staff) noted the following aspects of customs-related conflicts: the strict requirements for personal characteristics of potential customs authorities; competent bodies supervising employees and the possible identification of a troublemaker; the great personal responsibility. The sociological survey confirmed the need for a comprehensive assessment of conflict relations in customs authorities to find the effective techniques of conflict management.

Keywords:

Russian customs authorities, conflict, conflict situation, causes of conflict, conflict management.

Одной из отрицательных тенденций развития современного общества является рост числа социальных конфликтов. Конфликты возникают по различным причинам: психологическим, экономическим, политическим, ценностным, религиозным и другим и становятся объектами исследования различных наук: философии, психологии, социологии и т. д.

В научной литературе нет единого определения феноменов «конфликт» и «социальный конфликт». При определении этих понятий исследователи исходят из различных подходов и концепций. Термин «социальный конфликт» впервые появился в работах зарубежных авторов в середине XX в. Л. Козер (США), Р. Дарендорф (Германия), К. Боулдинг (США) [1] изучали основные функции, последствия конфликтов, их деструктивный и конструктивный потенциал.

В настоящее время в определении социального конфликта можно опираться на работы российских авторов, таких как В.В. Дунин [2], А.В. Козлов [3], А.А. Плотников [4], которые рассуждают о специфике социальных конфликтов в современном российском обществе, в частности в цифровую эпоху, и методах их преодоления.

К особенностям социальных конфликтов можно отнести их вездесущность: нет ни одной сферы человеческой деятельности, для которой была бы характерна бесконфликтная среда. Не является исключением и таможенная служба. Вопросы управления конфликтами в таможенной службе, как правило, исследуются фрагментарно, в контексте рассмотрения государственной службы в целом или отдельных проблем в рамках конфликтологии.

Для детального изучения особенностей и методов управления конфликтами в таможенной службе в 2019 г. нами было осуществлено исследование методом анкетного опроса, в котором приняли участие государственные служащие белгородской таможни (N = 150). Была применена многоступенчатая квотная выборка, рассчитанная исходя из статистических данных о структуре работников белгородской таможни. Квотами выступили пол, возраст, стаж работы. Для обеспечения объективности результатов исследования также был проведен экспертный опрос методом анкетирования (N = 30). В качестве экспертов выступили ученые-исследователи в сфере социологии управления и психологии, а также руководящий персонал таможенных органов.

Предваряя анализ результатов исследования, целесообразно указать на сложности эмпирической диагностики проблем управления конфликтами в таможенных органах в той ее части, которая касается анализа мнений таможенных служащих. Таможенная служба – бюрократически организованная система, следовательно, в процессе диагностики особое значение приобретает проблема интерпретации полученных данных, которая должна осуществляться на основе не только логических процедур, но и интуиции. Сочетание экспертного (профессионального) и обыденного (интуитивного) сознания в данном случае приобретает особое значение для получения действительно достоверной информации.

Принимая во внимание особенности таможенной службы, обращаясь к исследованию управления конфликтами в таможенных органах, необходимо учитывать ряд обстоятельств, которые существенно затрудняют процесс социологического анализа. Во-первых, изучение и анализ конфликтов относится к сложным вопросам психологии и социологии, при рассмотрении которых возникает комплекс социально-психологических барьеров, особенно значимых для таможенной службы. Во-вторых, необходимо учитывать недостаточную искренность респондентов, обусловленную дефицитом саморефлексии. Опыт социологической диагностики в таможенной службе позволяет сделать выводы о преимущественно позитивной оценке таможенными служащими своей деятельности.

Таким образом, результаты социологического анализа организационных методов управления конфликтами в таможенных органах необходимо рассматривать как относительно достоверные.

Социологическая диагностика управления конфликтами в таможенных органах осуществлялась в несколько этапов. Первый этап связан с выявлением специфики конфликтов в таможенных органах, определением степени включенности таможенных служащих в среду конфликтного взаимодействия, выявлением причин возникновения конфликтов. Обратимся к результатам, полученным в ходе данного этапа исследования.

Анализируя ответы респондентов, отметим, что большинство опрошенных не отрицают наличия конфликтов в таможенных органах. Так, на вопрос: «Существуют ли конфликты в таможенных органах?» – 87,80 % ответили утвердительно, еще 9,20 % убеждены, что конфликты на таможенной службе исключены, 3,00 % затруднились с ответом. Задачу поиска новых методов управления конфликтами в таможенных органах также считают актуальной большинство опрошенных таможенных служащих – 91,40 %.

Заметим, что проблема совершенствования процесса управления социальными конфликтами на таможенной службе затрагивается во многих трудах российских ученых [5]. Опрошенные эксперты также определили поиск методов управления организационными конфликтами в таможенных органах как одну из важнейших задач таможенного менеджмента в России (92,00 %).

Интерпретируя результаты опроса, подчеркнем, что с определением самого термина «конфликт» возникли затруднения как у таможенных служащих, так и у экспертов. Это вполне закономерно, так как конфликт – весьма сложный и многоплановый социальный феномен.

Ответы на вопрос о природе конфликтов носят дифференцированный характер, однако совершенно точно можно отметить, что в основу конфликта и таможенные служащие, и эксперты закладывают противоречие, возникающее в силу несовместимости ценностей и интересов различных субъектов социальных и организационных взаимоотношений на таможенной службе. Следует заметить, что с этим же фактором – различия в ценностных установках сотрудников таможенной службы – больше трети опрошенных (36,90 %) связывают основные причины деструктивных конфликтных явлений в таможенных органах.

В качестве особенностей конфликтов на таможенной службе респонденты отметили: жесткие требования к личностным характеристикам кандидатов в таможенные органы (34,20 %); наличие компетентных органов, контролирующих работу сотрудников, и возможность идентификации допустившего нарушения специалиста (27,45); большую персональную ответственность (24,20 %).

Учитывая вышеупомянутые результаты, неудивительно, что на вопрос: «Приходилось ли Вам лично в процессе Вашей профессиональной деятельности быть участником конфликта?» – большинство опрошенных – 88,80 % ответили положительно. Лишь 2,20 % опрошенных никогда не сталкивались с конфликтными ситуациями в процессе своей служебной деятельности.

Отметим, что корреляций в ответах по полу, возрасту или стажу выявлено не было, а это подтверждает, что конфликт – всеобъемлющий и сложный феномен в деятельности любой организации.

Анализируя причины конфликтов, респонденты определили самые различные их виды: функционально-организационные – 46,80 %; между структурными элементами организации, отдельными работниками – 28,50; ситуативно-управленческие – 27,20; структурно-организационные – 24,50; личностно-функциональные – 18,80 %.

Изучая зависимость полученных результатов от выбранных нами квот, отметим, что личностно-функциональные причины в качестве основных указали женщины (64,00 против 36,00 % у мужчин). В остальных видах причин корреляций по полу не обнаружено.

Что касается стажа работы, здесь тоже были выявлены определенные типы зависимости. Так, например, работники со стажем более 10 лет реже сталкиваются с личностно-функциональными и ситуативно-управленческими причинами конфликтов, в то время как работники с меньшим стажем – регулярно. Данный факт можно объяснить тем, что с увеличением стажа таможенный служащий накапливает опыт в сфере взаимодействия в системе управления, реже совершает ошибки при выполнении должностных обязанностей и служебных задач, тогда как специалисты с меньшим стажем (особенно до 3 лет) находятся в процессе адаптации к трудовой деятельности.

Таким образом, конфликты в таможенных органах существуют в силу субъективных и объективных противоречий. В качестве особенностей конфликтов на таможенной службе можно выделить жесткие требования к личностным характеристикам кандидатов в таможенные органы; наличие компетентных органов, контролирующих работу сотрудников, и возможность идентификации допустившего нарушение специалиста; большую персональную ответственность.

Проведенный социологический опрос позволил проиллюстрировать сложность и специфику социальных конфликтов на таможенной службе и еще раз подтвердил необходимость глубокой диагностики конфликтов в данной сфере.

Ссылки:

1. Boulding K.E. Organization and Conflict // *Journal of Conflict Resolution*. 1957. Vol. 1, iss. 2. P. 122–134. <https://doi.org/10.1177/002200275700100203>.
2. Дунин В.В. Конфликтология в современной России [Электронный ресурс] // *Молодой ученый*. 2019. № 3. С. 325–328. URL: <https://moluch.ru/archive/241/55718/> (дата обращения: 27.05.2019).
3. Козлов А.В. Об институте урегулирования конфликта интересов на государственной и муниципальной службе // *Вестник Академии Генеральной прокуратуры Российской Федерации*. 2010. № 2 (16). С. 17–22.
4. Плотников А.А. Анализ опыта исследований социальных конфликтов в России // *Вестник Вятского государственного гуманитарного университета*. 2015. № 9. С. 22–26.
5. Бычков А.В. Психология конфликтов в подразделениях таможенной службы и способы их разрешения. М., 2014. 108 с. ; Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П. Внедрение организационного конфликт-менеджмента в систему стратегического управления [Электронный ресурс] // *Наукоедение : интернет-журнал*. 2014. № 5 (24). URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/32EVN514.pdf> (дата обращения: 02.01.2019).

References:

- Boulding, KE 1957, 'Organization and Conflict', *Journal of Conflict Resolution*, vol. 1, iss. 2, pp. 122-134, <https://doi.org/10.1177/002200275700100203>.
- Bychkov, AV 2014, *The Psychology of Conflict in the Divisions of the Customs Service and How to Resolve Them*, Moscow, 108 p., (in Russian).
- Dunin, VV 2019, 'Conflictology in Modern Russia', *Molodoy uchenyy*, no. 3, pp. 325-328, viewed 27 May 2019, <<https://moluch.ru/archive/241/55718/>>, (in Russian).
- Kalmykova, OYu & Gagarinskaya, GP 2014, 'The Introduction of Organizational Conflict Management in the System of Strategic Management', *Naukovedeniye: internet-zhurnal*, no. 5 (24), viewed 02 January 2019, <<http://naukovedenie.ru/PDF/32EVN514.pdf>>, (in Russian).
- Kozlov, AV 2010, 'On the Institution of Conflict of Interest Settlement in the State and Municipal Service', *Vestnik Akademii General'noy prokuratury Rossiyskoy Federatsii*, no. 2 (16), pp. 17-22, (in Russian).
- Plotnikov, AA 2015, 'Analysis of Research Experience of Social Conflicts in Russia', *Vestnik Vyatskogo gosudarstvennogo humanitarnogo universiteta*, no. 9, pp. 22-26, (in Russian).