

На правах рукописи

**ПАВЛОВА ИРИНА ВАЛЕРЬЕВНА**

**ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ РЕФЛЕКСИИ В УСЛОВИЯХ  
ФОРМИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ ТОРГОВЛИ  
(НА МАТЕРИАЛАХ Г. ОРЛА)**

Специальность 22.00.08 – социология управления

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени

кандидата социологических наук



Орел – 2005

Диссертация выполнена на кафедре «Социология и психология управления»  
Орловской региональной академии государственной службы

**Научный руководитель:** доктор социологических наук,  
профессор  
**Орлов Геннадий Михайлович**

**Официальные оппоненты:**  
доктор социологических наук, профессор **Цветкова Галина Александровна**  
кандидат социологических наук **Якубсон Илья Адольфович**

**Ведущая организация:**  
Российский государственный торгово-экономический университет

Защита состоится 16 июня 2005 года в 10.00 часов на заседании  
диссертационного совета Д 502.004.01 в Орловской региональной  
академии государственной службы по адресу: 302028, г. Орел, бульвар  
Победы, 5-а, аудитория 206

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Орловской  
региональной академии государственной службы

Автореферат разослан «14» мая 2005 года

Ученый секретарь  
диссертационного совета,  
кандидат экономических наук



Л. М. Перевозкин

2006-4  
6533

2 743843  
3

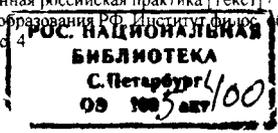
## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** Выступая в качестве элемента общественной жизни и специфичной разновидности социальной общности, современные организационные системы порождают такие процессы, которые отражают изменения как в обществе в целом, так и в сознании представителей отдельно взятых трудовых коллективов. В связи с переходом к рыночным отношениям объективная необходимость изучения организаций, функционирующих в сфере торговли, связывается с тем, что они наиболее рельефно отражают суть происходящих изменений, так как обладают наиболее устойчивой динамикой развития в условиях постоянных изменений среды функционирования. Развитие торговых организаций позволяет не только насыщать рынок товарами и услугами, предоставлять работу миллионам россиян, но и полнее удовлетворять постоянно растущие материальные и духовные потребности, развивать их жизненный потенциал<sup>1</sup>.

Изучение процессов социального взаимодействия людей в развивающихся торговых организациях в предыдущие периоды не вызывало столь глубокого исследовательского интереса. Несмотря на то, что задачи осуществления стабилизационных мер в процессе организационного развития ставились и ранее, что связывалось, в первую очередь, с опорой на действие фактора коллективизма, инструменты эффективного социального управления торговыми организациями, пригодные для современных условий, продолжают оставаться предметом социологического анализа.

Таким образом, функционирование и развитие организаций в новых социально-экономических условиях актуализирует проблему выявления эффективного стиля управленческой работы. Нам представляется, что в такой ситуации прохождение организацией различных стадий развития зависит от способности использовать внутренний потенциал людей для достижения организационных целей и перевода организационной системы в новое социаль-

<sup>1</sup> Лотуха А. Д. Трудовые отношения: история, теория и современная российская практика [Текст] / А. Д. Лотуха, И. М. Зельцер, под ред. Н. В. Наливайко, Министерство образования РФ, Институт философии образования ИГПУ, каф. ЮНЕСКО ЧУ и С О РАН – Новосибирск, 2002. 64



но-качественное состояние. Исследовательские интересы связываются, в первую очередь, с пониманием того факта, что основными принципами развития должны быть высокое качество, инициативность, творчество, ответственность, сочетание интересов и потребностей, поведенческих рефлексий работников и собственников организации, учитывающие особенности и специфику организационных изменений.

Проблема поведенческих рефлексий в развивающихся организациях выводит на первый план изучение проблем организационного развития по причинам неупорядоченности отношений между собственниками и наемными работниками, наличия повышенного интереса собственника к происходящим в организациях социальным процессам, поиске факторов, определяющих эффективность работы коллектива. Речь идет не только об экономических показателях эффективности. Затрагиваются важные вопросы, влияющие на социальную эффективность и позволяющие осмыслить и оценить собственные приоритеты развития.

Более того, известные сегодня западные рекомендации по социальному управлению поведением персонала, по методам мотивации работников не учитывают многообразия проблем российского менталитета, влияющих на поведенческие рефлексии работников.

Таким образом, социологическое осмысление феномена поведенческой рефлексии как чувствительного механизма социального управления, и необходимость прогнозирования социальных процессов в ходе формирования и развития торговой организации негосударственной формы собственности обуславливают актуальность данного диссертационного исследования.

**Степень научной разработанности проблемы** В поле зрения многих ученых были и остаются проблемы поиска социальных факторов, определяющих поведение человека в организационных структурах и используемых при построении моделей управления. Исследованием этих вопросов занимаются экономисты О.Ф. Алехина, В. И. Алешникова, Я.Е. Бенсон, Х. Виссема, В.И. Груденко, Л.В. Фомченкова, А.В. Гусаров, С.В. Дунаев, А.П. Егоршин,

В.С. Ефремов, А.М. Масс, Дж. К. Лафта, С.Е. Литовченко, М.И. Кирсанова, А.В. Михайловский, М. Фрейз. Оптимизация развития организации является предметом исследований социологов Г.С. Котанджяна, А.И. Градобитова, А.Г. Антипьева, Р.В. Гордеева, Н.В. Губиной, О.В. Карнаухова, Д.В. Козорезова, И.А. Мельникова, В.И. Корниенко, А.И. Кравченко, В.А. Ядова, А.И. Пригожина, В. В. Щербины и др.

Модели управления развитием организации предлагают В.Г. Баукин, А.Х. Бегельдиев, Т.П. Галкина, В.М. Горбунов, Н.И. Горин, Г.Н. Ильина, М.А. Коргова, Е.Н. Ким, Е.И. Кушелевич, С.Р. Филонович, О.В. Лавизина, А.Н. Раппопорт, В.Р. Тлемешок, Р. Бекхард, В.Г. Беннис, Р. Дживеди, В. Френч, К. Хофер, Р. Чаран, Г. Липпет, В. Шмилт, Г. Волхам, уделявшие внимание моделированию развития организации и её социальной структуры.

Трудовое поведение, его особенности и детерминанты, взаимодействие в процессе деятельности изучали В.Д. Граждан, О.А. Бояркин, В.И. Верховин, Р.Р. Виньков, Е.Д. Дорофеев, А.Г. Исхаков, Л.В. Карташова и др., С.В. Кузнецов, В.А. Спивак, Р.Н. Федосова, Дж. В. Ньюстром, К. Дэвис, Г.А. Саймон, Д.У. Смитбург, В.А. Томпсон, А.А. Чаплыгин, С.И. Шило, Р. Финхейм, Дж. Грей, Ф. Старк.

Трудовой коллектив, как объект социального управления, изучается В.К. Беленьким, В.П. Ратниковым, В.Г. Подмарковым, А.Г. Ковалевым, М.В. Граммовым, К.Г. Корытовым, Ю.Л. Неймером, В.И. Патрушевым, М. Пономаренко, В.М. Соляником, А.К. Зайлевым, С.А. Ивановым, М.М. Славиним, чьи работы оказали системообразующее влияние на формирование теории социального управления коллективом организации.

Проблемы социального партнерства и трудовых отношений освещают Н.А. Волгин, В.Т. Кривошеев, А.Д. Лопуха, И. М. Зельцер, Е.П. Займалин, О.Б. Ионова, В.К. Потемкин, А.Э. Перельман, О.Н. Субочева, Э. Линдерс.

В постсоветское время начинают проводиться социологические исследования вновь формирующихся организаций негосударственной формы собственности, целью которых выступает поиск путей разрешения новых

проблем в социально-трудовой сфере. К ним относятся исследования малого бизнеса В.В. Радаева, частных предприятий А.А. Аамера и др., В.И. Верховина, В.М. Баутина, В.Г. Баукина, Л.Я. Косалс и Р.В. Рывкиной, А.Д. Мытиль, О.Н. Дудченко, Т.П. Галкиной, А.Л. Темницкого и некоторых других. Ими определено, что необходимость социального управления процессами развития организационных структур негосударственных предприятий в первую очередь связана с необходимостью осмысления поведенческих типов работников той или иной сферы.

Понятие рефлексии является одной из основных научных категорий, используемой не только на философском, но и на общенаучном уровне. Методологическая характеристика рефлексивной психологии была дана в работах И.Н. Семенова, С.Ю. Степанова, Е.П. Варламовой, Д.В. Ушакова, А.В. Растяжникова, которые применяли понятие рефлексия в качестве объяснительного принципа для раскрытия психологического содержания различных феноменов и фактов, как осмысление и переосмысление стереотипов опыта.

К работам, раскрывающим социологическое содержание рефлексии как осознания результата деятельности можно отнести исследования Дж. Г. Мида, Ч. Кули, Г. Блумера. Социальное содержание понятия социальная рефлексия раскрывается В.А. Лефевром, который еще в 60-х гг. прошлого века ввел в научный оборот термин «рефлексивное управление». Феномен рефлексивного управления затем изучали О.И. Генисаретский, Е.М.Ковшов, М.Д. Купаравили, С.А. Кутолин, определившие его основные идеи и логику. В современной социологической литературе наблюдается рост интереса к сущности рефлексивного управления, что отмечается в работах А.В. Авилова, А.В. Брушлинского, В.Е. Лепского, Г.И. Дехтяра, Ф.И. Ерешко, А.Л.Журавлева, Е.В. Шороховой, М.Д. Кулинич, В.П. Потапова. Актуальность изучения таких процессов для социологии раскрывается в работах М. О. Мнацаканяна.

Сущность поведенческих рефлексий (в методологическом и содержательном отношении) раскрывается в диссертационном исследовании Г.М. Орлова.

В указанных работах, как правило, отражаются различные аспекты со-

циального управления поведенческими рефлексиями и формируются подходы к разработке концепции социального управления с учетом поведенческих рефлексий как индикатора развития организационных систем. Однако проблемы формирования и развития организации с полным учетом социального аспекта разработаны недостаточно. Причиной этого выступает отсутствие связи между априорно разработанными аспектами с методикой определения стадий развития организационной системы. При этом, наблюдается явный «крен» в сферу исследования экономического эффекта при снижении роли решения вопросов социального управления.

Таким образом, существует противоречие между потребностью эффективного социального управления организационными системами в современной России и недостаточностью освещения факторов, влияющих на поведение человека в организации, заставляющих его выбирать тот или иной тип поведенческой рефлексии. С этим противоречием связывается **основная проблема** нашего исследования – выявление роли социальных факторов и особенностей поведенческих рефлексий в процессе формирования и развития организации, обусловленных противоречиями реальных трудовых отношений.

**Основная гипотеза диссертационного исследования:** поведенческие рефлексии выступают в качестве социального индикатора состояния развития организации.

**Объектом исследования** являются организации негосударственной формы собственности в сфере торговли продовольственными товарами г. Орла.

**Предметом исследования** являются поведенческие рефлексии работников организации, отражающие особенности её развития и влияющие на эффективность её деятельности.

**Целью исследования** является определение принципов социального управления и путей их реализации в процессе формирования и развития коллектива организации негосударственной формы собственности в сфере торговли продовольственными товарами.

Исходя из общей цели исследования, в диссертации решались следующие **задачи:**

- уточнение социологической сущности понятия «поведенческие рефлексии»;
- анализ теоретико-методологических основ изучения поведенческих рефлексий в условиях развития современных организаций;
- определение факторов-доминант поведенческих рефлексий, основных их видов;
- выявление сущностных характеристик поведенческих рефлексий работников на каждой стадии развития организации;
- исследование особенностей формирования и развития коллективов в контексте социологии управления, обозначение и апробация методики определения стадии его развития;
- разработка способов реализации принципов социального управления процессами развития организации.

**Теоретико-методологическая основа исследования.** Диссертационная работа основана на фундаментальных положениях классической и современной социологии о социальном взаимодействии и факторах социального поведения. Наибольшее значение для обоснования положений и выводов диссертации имеют следующие идеи, концепции и теории:

- теория рефлексивного управления В.А. Лефевра, которая позволяет перейти к выделению понятия поведенческие рефлексии, их структурированию и операционализации;
- стратификационная модель действующей личности Э. Гидденса, включающую рефлексивный мониторинг и рациональность, на базе которой была построена факторная модель поведенческих рефлексий;
- концепции классической социологии М. Вебера и Э. Дюркгейма, изучавших особенности взаимодействия людей в группах, ведущим фактором которого стала ориентация на коллективизм, определявший как личностную мотивацию, так и динамику общественного развития, и отразивших теоретические и функциональные основы коллективности;
- сформулированные классиками социологии управления Ф. Тейлором,

Э. Мэйо концепции регуляции форм межличностного взаимодействия в организации и заложивших основы изучения его структуры, что помогает определить индикаторы поведенческих рефлексий в организационных структурах;

- концепции представителей символического интеракционализма и этно-методологии Дж. Г. Мида, Ч. Кули, Г. Гарфинкеля, Г. Блумера обосновавших правомерность использования термина рефлексия в социологии и впервые рассмотревших её как результат осмысления социальной жизни в процессе взаимодействия;

- концепция коллективного субъекта управления А.Л. Журавлева, позволявшая рассматривать коллектив организации как динамическую развивающуюся систему, регулирующуюся рефлексивными процессами, имеющими ряд функций, а именно, формирующую единство, социальные представления, готовность к активности и адаптацию;

- стратегия управления движением К. Левина, на базе которой строятся современные представления о факторах, сдерживающих или стимулирующих организационное развитие, об особой роли человеческих и групповых факторов в формировании и динамике развития коллектива организации;

- концепции организационного развития В. Г. Бенниса, Р. Бекхарда, В. Френча, Р. Дживеди, определивших, что устойчивым ядром организационного развития является качественные изменения организационной структуры;

- организационно-экологическая модель М. Ханна и Дж. Фримена, адаптированная к условиям российской действительности В.В. Щербиной, позволяющая рассматривать организационное развитие как эволюционный процесс, связанный с изменением образцов поведения;

- модели ситуационной конфронтации Г. Липпета и В. Шмидта, организационных кризисов Л. Грейнера, индивидуальных менталитетов В. Торберта, теория жизненных циклов И. Адизеса, в рамках которых сформулированы принципы стадийности и последовательности формирования и развития организации, которые послужили основой для разработки собственной концепции стадийного развития организации с учетом поведенческих

стадийного развития организации с учетом поведенческих рефлексий работников.

В качестве методологической основы исследования использованы структурно-функциональный, проблемный подходы, группировки и типологизации социальных признаков. Поведенческие рефлексии рассматриваются нами в рамках системного подхода, что позволяет изучать формирование и развитие организации во взаимосвязи объективных и субъективных факторов внешней и внутренней среды.

В диссертационной работе используются методы сравнительного, качественного анализа, а также традиционные для социологии методы сбора информации (опрос, наблюдение) и математико-статистические методы обработки данных (одномерный статистический, корреляционный, факторный и дискриминантный анализ).

**Эмпирическую базу исследования** составили данные: официальной региональной статистики о деятельности хозяйствующих субъектов, учтенных в едином государственном регистре предприятий и организаций (ЕГРПО), за 2000 – 2004 гг.; ежегодных совещаний в мэрии г. Орла по проблемам развития торговли; социологического опроса в сфере торговли продовольственными товарами, проведенного сотрудниками кафедры «социология и психология управления» Орловской региональной академии государственной службы под руководством Г.М. Орлова, в котором автор принимала участие на всех этапах проведения работ. Объем выборочной совокупности ( $n = 529$  человек) обеспечивает при доверительной вероятности 0,95 предельную ошибку выборки не более 4,5%.

**Научная новизна диссертационного исследования** состоит в том, что:

- систематизированы основные подходы к исследованию поведенческих рефлексий как социального феномена;
- охарактеризована социологическая сущность понятия «поведенческие рефлексии» как способа социального поведения индивидов, рождающегося как результат отражения процессов взаимодействия;

- выявлены основные факторы, влияющие на формирование поведенческих рефлексий в условиях организационного развития торгового предприятия негосударственной формы собственности;
- определены основные виды и особенности поведенческих рефлексий работника негосударственной организации в сфере торговли;
- разработана и апробирована методика выявления стадии организационного развития. предложена их характеристика;
- предложен концептуальный подход к реализации принципов социального управления процессом развития предприятия торговли продовольственными товарами с учетом основных поведенческих рефлексий, направленный на оптимизацию развития и достижение социальной эффективности организации негосударственной формы собственности.

**На защиту выносятся следующие положения:**

- 1) поведенческие рефлексии - многофакторный и разнообразный управляемый феномен социального поведения, являющийся результатом социального опыта, отражающий особенности осмысления социальной жизни, собственной активности и активности участников социального взаимодействия. Носитель поведенческих рефлексий выступает как член социальной группы и участник взаимообусловленного процесса взаимодействия;
- 2) учет сложившихся поведенческих рефлексий персонала является важным условием формирования стратегии развития организации. В развивающихся организационных структурах поведенческие рефлексии работников выступают в качестве индикатора социального состояния коллектива. На выбор поведенческой рефлексии работником влияет способность управления грамотно сочетать силу применения факторов сотрудничества, коллективизма, исполнительности и активности, каждый из которых имеет положительные (стимулирующие развитие) и негативные (сдерживающие развитие) значения;
- 3) диагностическая модель анализа поведенческих рефлексий в развивающихся организационных структурах содержит 4 компоненты, позволяющих рассматривать их как многофакторное и разнообразное явление: содержатель-

ная компонента, выражающаяся в том, что поведенческие рефлексии определяют содержание отношения человека к активности своей, окружающих людей и группы в целом; координационная компонента – координирует взаимодействие в коллективе; структурная компонента – формирует коллективность и показывает степень адаптации; качественная компонента – отвечает за формы и вид активности членов коллектива. По этим компонентам поведенческие рефлексии, основными типами которых являются оппозиционерство, традиционализм, маргинальность и реформаторство, отличаются друг от друга:

4) диагностическая модель «распыляющегося 4-векторного развития организации» построена на основе теоретико-методологического анализа и использования методологии расчета социальной эффективности и коэффициентов значимости факторов. Она апробирована в процессах исследования организации негосударственной формы собственности в сфере торговли. Использование этой модели позволяет определить в каждой отдельно взятой организационной структуре значение силы использования каждого фактора и степень распространения из точки начала деятельности в зоны влияния четырех факторов: сотрудничества, коллективизма, исполнительности и активности. Согласно этой модели каждая отдельно взятая организация будет отличаться от другой степенью развитости этих четырех видов отношений. Поэтому стадия развития такой организации будет выступать как стадия развитости коллективности, активности, исполнительности и сотрудничества, влияющих на поведенческие рефлексии работников.

**Практическая значимость работы.** Разработанная концепция реализации принципов социального управления развитием организации с учетом поведенческих рефлексий может служить основанием для социального управления и определения социального состояния организационной структуры. Механизм развития коллектива может быть востребован собственниками и менеджерами частных предприятий для комплексной диагностики своей деятельности, решения проблем, разработки программ стратегического развития организации негосударственной формы собственности в сфере торговли.

Материалы диссертации также могут использоваться при подготовке учебных курсов «социология управления», «социология организаций», «социальный менеджмент», «организационное развитие» для более глубокого осмысления сущности и особенностей формирования и развития организации, в частности, её социальной структуры, для более корректного освещения особенностей поведения людей в организации и способах управления им. Представленная информация углубляет социологическую теорию управления организационными системами, определяет критерии социальной эффективности.

**Апробация результатов исследования.** Концептуальные положения диссертации представлены в 5 научных публикациях автора и докладывались на конференциях «Социально-экономические и политические процессы в условиях корректировки курса реформ» (Орел, 2000), «Центральная Россия в политологических и социально-философских оценках молодых ученых (Левыкинские чтения)» (Орел, 2001 г.); «Социально-экономические и политико-правовые процессы в условиях общественной трансформации» (Орел, 2001); Международной конференции молодых ученых «Ресурсы социального управления в условиях реформирования российского общества: проблемы развития и востребованности» (Орел, апрель 2003г); Межрегиональной конференции молодых ученых «Институты государственного и муниципального управления как ресурс общественного развития современной России» (Орел, апрель 2004).

Диссертация обсуждена и рекомендована к защите на заседании кафедры социологии и психологии управления Орловской региональной академии государственной службы.

**Структура работы.** Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

Во «**Введении**» обосновывается актуальность темы диссертационного исследования, анализируется степень её научной разработанности, формулируется гипотеза исследования, определяется объект, предмет, цель, задачи исследования, представляется теоретико-методологическая основа и эмпириче-

ская база исследования, раскрываются научная новизна, положения, выносимые на защиту, теоретическая и практическая значимость работы.

В первой главе – **«Теоретико-методологические основы социологического исследования поведенческих рефлексий в развивающихся торговых организациях негосударственной формы собственности»** – систематизированы основные подходы к рассмотрению поведенческих рефлексий как социального феномена, проведена операционализация факторов, индикаторов, критериев и показателей, оценивающих их формирование. выявлена сущность социологического содержания функций и значения поведенческих рефлексий в процессе управления организацией негосударственной формы собственности в сфере торговли как основной внутренней детерминанты развития, определены сущность и особенности социального управления процессами формирования и развития организации, классифицированы основные модели организационного развития, разработана собственная методика определения стадии развития организации и представлена теоретическая модель организационного развития, дающая возможность оценить реальное состояние коллектива для дальнейшего эффективного социального управления.

Для обеспечения комплексности изучения поведенческие рефлексии рассматриваются как многофакторный и разнообразный управляемый феномен социального поведения, являющийся результатом социального опыта, отражающий особенности осмысления социальной жизни, собственной активности и активности участников социального взаимодействия.

Развивая концепцию реализации принципов социального управления развитием организации с учетом особенностей поведенческих рефлексий в ходе организационного развития, мы солидаризируемся с исследователями, считающими, что устойчивым ядром социального развития организации выступают происходящие в ней качественные изменения, задаваемые социокультурной спецификой организации. К специфичным качественным ошибкам управления в современной организации относятся: слабость или отсутствие стратегии планирования изменений. внутренний дискомфорт организации.

связанный с ориентацией на краткосрочные цели и задачи, разрыв частных и общественных интересов как внутри организации, так и при её работе с субъектами внешней экономической среды, связанный с отсутствием возможности государственного регулирования, основанного на общесоциальных принципах справедливости.

Суть управления развитием организации сводится к созданию условий для перевода системы в желаемое состояние из реального и поиску условий для реализации этой цели.

Учитывая тот факт, что в современных организациях наблюдается некоторое несоответствие между темпами роста самой организационной системы, проявляющегося в росте количества продаж, накопления ею сложности элементов, и темпами роста коллектива, для решения задач эффективного развития на основе теоретико-методологического анализа мы разработали инструментарий, который позволяет своевременно учитывать происходящие в организациях изменения.

Системагизация дефиниции «поведенческие рефлексии» обусловила возможность конкретизации факторов их формирования. При этом мы учитывали концепцию Э. Гидденса, связавшего активность, ориентацию на других и рефлексивный характер социального взаимодействия.

Для определения стадии развития негосударственной организации, функционирующей в сфере торговли, мы учитываем следующие положения:

1) к основным факторам, влияющим на формирование того или иного типа поведенческих рефлексий работников организаций относятся:

- фактор коллективизма, регулирующий соотношение личных и коллективных интересов, оказывающий влияние на результативность трудового взаимодействия;
- фактор сотрудничества, определяющий ориентацию поведения работника на ожидание членов трудового коллектива, раскрывающего социальную ответственность и опосредующий значимость совместной деятельности;
- фактор активности, отвечающий за выбор того или иного социального

действия, направленность на созидание при опоре на прошлый опыт в процессе трудового взаимодействия;

- фактор исполнимости, регулирующий успешность достижения общеорганизационных целей и создающий кооперативные системы управления, которым подчиняется работник;

2) взяв за основу классификацию концепций организационного развития, предложенную К. Хоффером и Р. Чараном, мы рассматриваем рост организации как отражение социального взаимодействия внутри организационных систем, выделяем теоретическую модель развития организации, состоящую из четырех стадий, основным показателем которых выступают поведенческие рефлексии, которые стимулируют или тормозят рост организации, даже при благоприятных условиях внешней среды;

3) в основу методики определения стадии развития коллектива закладывается такой критерий как поведенческие рефлексии работников. Суть данной методики заключается в следующем:

- определение нормальных значений силы факторов на каждой стадии, основано на методике определения эффективности социального партнерства А.Д. Лопуха, И.М. Зельцера, что дает возможность обозначить возможные для каждой стадии развития коллектива организации, значения факторных нагрузок, которые могут варьироваться от  $-1$  до  $+1$ . Для стадии максимальной эффективности значение силы факторов варьируется в пределах от  $+1$  до  $+0,5$ , что приводит к устойчивой управляемости, высокому уровню достижимости целей, организационному и коллективному единству. Стадия нормирования (значения факторов от  $+0,5$  до  $0$ ) характеризуется тем, что система управляема, развитие обеспечивается, постепенно возникает интеллектуальное, эмоциональное и волевое единство, в коллективе окончательно утверждаются отношения товарищеского сотрудничества и взаимопомощи. Стадия интеграции (от  $0$  до  $-0,5$ ) отличается тем, что система управляется с применением определенной доли усилий со стороны руководства, уровень её организации достаточно низкий, позитивное действие факторов развития системы минимально,

происходит активное освоение сути социального пространства, формирование основного типа отношения к различным сторонам совместной деятельности. Стадия формирования (от  $-0,5$  до  $-1$ ) приводит к тому, что система только формирует адекватные внутренней и внешней среде, способы управления, идет подготовка к восприятию организационных целей, поиск единомышленников внутри коллектива и формирование социального резерва организации;

· значимость социальных факторов для отдельных коллективов работников мы измеряем, используя методику, разработанную В.А. Ядовым, и представляем в виде индексов проявления каждого фактора. В каждой отдельно взятой организационной структуре значение силы использования каждого фактора будет различным, а её развитие будет выглядеть как распространение из точки начала деятельности – в зоны влияния четырех факторов. Очевидно, что каждая отдельно взятая организация будет отличаться от другой степенью развитости четырех видов отношений. Поэтому стадия развития организации будет выступать как стадия развитости коллективности, активности, исполнительности и сотрудничества, влияющих на поведенческие рефлексии работников.

Концептуальные положения методики определения стадии развития организации негосударственной формы собственности отражены в диагностической модели расплывающегося 4-векторного развития организации (рисунок 1).

· Поведенческие рефлексии на каждой отдельно взятой стадии развития будут отличаться друг от друга и, тем самым, вносить качественно новые требования к управлению процессом их формирования и развития. Нами выделяется 4 аспекта поведенческих рефлексий в развивающихся организационных структурах. Построенная диагностическая модель включает: содержательную компоненту (поведенческие рефлексии определяют содержание отношения человека к активности своей, окружающих людей и группы в целом); координационную компоненту (координирует взаимодействие в коллективе); структурную компоненту (формирует коллективность и показывает степень адаптации); качественную компоненту (отвечает за формы и вид активности чле-

нов коллектива).

В результате систематизации результатов исследований отечественных и зарубежных авторов делается вывод, что поведенческие рефлексии в каждой отдельно взятой организации, со спецификой своей среды и особенностями своего развития, будут обуславливать приоритеты управленческих воздействий и формировать программу социальной деятельности участника организационной системы.



Рисунок 1 – Модель распыляющегося 4-векторного развития организации

Во второй главе – «Социологический анализ поведенческих рефлексий в негосударственных предприятиях торговли города Орла» – характеризуются особенности динамики развития организационных субъектов экономики, выявляются доминирующие факторы поведенческих рефлексий работников в современных торговых негосударственных организациях, дается типологизация поведенческих рефлексий и их основные характеристики.

Анализ данных официальной статистики позволил определить, что торговля относится к отраслям, имеющим позитивно стабильную динамику развития, в ней сосредоточено наибольшее число хозяйствующих субъектов. Это дает осно-

вание считать, что изучение поведенческих рефлексий в организациях данной отрасли объективно отражает суть происходящих изменений во всех отраслях.

Проведенное формализованное интервью с работниками 8 предприятий торговли г. Орла, осуществляющих продажу продовольственных товаров, позволяет сделать следующие выводы:

- по результатам проведенного факторного анализа самым значимым является фактор сотрудничества между коллегами. При высокой степени его влияния в коллективе организации положительными рефлексиями работников являются: направленность на людей, с которыми осуществляется совместная деятельность; рост содержательной заинтересованности в труде, разработка общепринятых норм взаимопомощи и поддержки. Негативное влияние максимального значения данного фактора, по результатам исследования, проявляется в снижении заинтересованности в результатах труда, преобладании меркантильных интересов, концентрации на недостатках работы, высокой степени волнения за стабильность своего положения, отрицательном отношении к организации в целом, чрезмерной эмоциональности в оценке особенностей её развития;

- степень использования в социальном управлении преимуществ, определяемых фактором коллективизма, также должна регулироваться с учетом того, что при высоких его значениях может возникнуть противостояние коллектива и организации. Положительное влияние фактора коллективизма заключается в тенденции увеличения удовлетворенности работниками коллектива различными условиями и содержанием трудовой деятельности;

- исполнительность является фактором повышения эффективности организации до тех пор, пока она не перерастает свое нормальное значение и не превращается в механическое следование и выполнение порученных обязанностей. Снижение степени влияния данного фактора также нежелательно при следовании логике эффективного развития организации, ибо неподчинение объективно приводит к чрезмерному критицизму и независимости. Наличие «человеческого фактора» определяет необходимость налаживания системы

удовлетворенности трудом. Лишь тогда исполнительность членов коллектива будет приближаться к необходимому (с точки зрения эффективности управления) значению. Таким образом, управление данным фактором возможно только при учёте других;

- в отличие от выше перечисленных, фактор активности должен принимать максимальные значения по ряду показателей, имеющих отношение к достижению организационных целей. Однако по отношению к сугубо личностным ориентациям он должен иметь среднее значение. Рост активности приводит к увеличению целенаправленности, дает возможность самому работнику адекватно оценивать особенности управления, но рождает некоторое беспокойство за свое положение. Низкая активность, напротив, увеличивает обособленность внутри коллектива и снижает удовлетворенность трудом. Управление процессом формирования и развития коллектива превращается в сложный процесс перераспределения объектов, на которые направлена активность работников организации.

Учет взаимодействия различных факторов помогает обеспечить более стабильное и динамичное развитие торговых негосударственных организаций современной России и создать такие условия, в которых человек смог бы в максимальной степени реализовать свой потенциал. Главная задача социального управления формированием и развитием коллектива такой организации – необходимость сочетания степени воздействия факторов поведенческих рефлексий работников. При максимальном ненормированном воздействии любого из факторов, или, напротив, при отсутствии управления ими процесс появления необходимых для развития организации поведенческих рефлексий будет приостановлен.

В известных исследованиях поведения работников используются типологии, в которых анализируются значения одного или двух факторов. Используя процедуры кластерного анализа, мы определили 4 типа поведенческих рефлексий и выявили различия по соответствующим диагностическим компонентам.

Группа 1: Активные, крайние коллективисты – поведенческая рефлекс-

сия «оппозиционерство». Негативная черта: низкая степень влияния фактора исполнительности, низкая ориентация на сотрудничество с коллегами. Социальный портрет этого типа поведенческой рефлексии характеризуется следующими особенностями социального самочувствия: по содержательной компоненте – стремление сделать карьеру; по координационной компоненте – желание влиять на дела коллектива, показать свою исключительность в нем; по структурной компоненте – страх за свое личное положение в организации и за свой статус, готовность сменить место работы; по качественной компоненте – в целом положительная оценка организации и эффективности её развития, признание её престижности, но при том отсутствие интереса к достижению успеха организации.

Группа 2: Активные, коллективисты, ориентирующиеся на партнерские отношения поведенческая рефлексия «реформаторство». Негативная черта: низкая степень влияния фактора исполнительности. Социальный портрет данного типа поведенческой рефлексии характеризуется следующими особенностями социального самочувствия: по содержательной компоненте — самые высокие положительные оценки эффективности управления и поддержка общей управленческой политики, стремление сделать карьеру, стремление реформирования системы организации труда; по координационной компоненте — беспокойство за коллектив не ярко выражено; по структурной компоненте — высокий уровень адаптации в коллективе; по качественной компоненте — активная поддержка организации, готовность работать на её успех, высокая материальная заинтересованность. Поведенческая рефлексия «реформаторство» является наиболее позитивным типом, составляющим социальный резерв развития, понимающий и объективно оценивающий как цели организации в целом, так и возможности коллектива.

Группа 3: Исполнительные, ориентирующиеся на партнерские отношения – поведенческая рефлексия «традиционализм». Негативная черта: низкая степень влияния фактора коллективизма, крайне низкая степень активности. Социальный портрет типа поведенческой рефлексии «традиционализм» характе-

ризуется следующими особенностями социального самочувствия: по содержательной компоненте – безразличное отношение к проблемам организации, неудовлетворенность эффективностью управления и системой стимулирования труда; по координационной компоненте – склонность к индивидуализму; по структурной компоненте – напряженные отношения с коллегами, следуют за коллективом, ничем не выделяясь, приспосабливаются; по качественной компоненте – в целом негативная оценка организации и особенностей её развития, низкая заинтересованность в достижении высоких показателей эффективности.

Группа 4: Исполнительные и активные – поведенческая рефлексия «маргинальность». Негативная черта: крайне низкая степень влияния фактора коллективизма, заниженное значение фактора сотрудничества. Социальный портрет этого типа поведенческой рефлексии характеризуется следующими особенностями социального самочувствия: по содержательной компоненте – отношение к руководству как единственному фактору успеха организации; по координационной компоненте – отсутствие поддержки методов и средств управления; по структурной компоненте – обособленное положение в коллективе работников; по качественной компоненте – неустойчивость отношения к организации, готовность работать на её успех за высокую заработную плату.

В третьей главе – «**Реализация принципов социального управления в развивающихся негосударственных торговых организациях**» – освещаются вопросы эффективности управления в процессе формирования и развития коллектива организации, определяются условия и особенности социального управления с учетом поведенческих рефлексий работников, представлены результаты апробации методики определения стадии развития организации, позволяющей дать наиболее адекватную оценку социального состояния коллектива, социальных резервов и индикаторов его развития.

На основе выяснения реальных значений силы влияния факторов в каждом коллективе с использованием матрицы 4-векторного распыляющего развития нами построены модели, отличающие один коллектив от другого, характеризуются особенностями социального портрета изученных коллективов.

Установлено, что коллектив работников «Базы 1» на 75% находится в стадии интеграции, т.к. значение факторных нагрузок по трем из возможных факторов колеблется в пределах, допустимых для стадии интеграции. На 25% этот же коллектив в своем развитии достиг стадии нормирования за счет развитости в нем чувства коллективизма. Такое положение коллектива стало возможным за счет преобладания в нем реформаторов (43,6%) и минимального количества традиционалистов (12,7%).

Коллектив «Базы 2» продвинулся в своем развитии чуть дальше: на 50% – стадия интеграции и 50% – стадия нормирования. Количество реформаторов в нем выше (53,2%), что подтверждает наш тезис о том, что они являются социальным резервом развития.

Магазин «И» характеризуется достижением в своем развитии на 75% стадии интеграции, и на 25% стадии нормирования, но в отличие от коллектива «Базы 1», имеющим аналогичные процентные показатели факторов, ему удается это сделать за счет максимальной ориентации на использование влияния самого важного фактора сотрудничества. Это, несомненно, сказывается на снижении количества оппозиционеров до 14% и росте числа традиционалистов до 37,2%.

Магазин «П» достигает в развитии той же ситуации, но, в отличие от предыдущих коллективов, за счет активизации исполнительности. Это приводит к уменьшению числа оппозиционеров до 13,5%, реформаторов до 16,2% и росту числа проявлений поведенческих рефлексий «традиционализм», «маргинальность» до максимально возможных значений 40,5% и 29,7% соответственно.

Магазин «Ю1» незначительно отличается от предыдущих коллективов, ибо также на 25% продвинулся в своем развитии до стадии нормирования, оставшись на 75% на предыдущей стадии интеграции. Этим он практически не отличается от коллектива магазина «И», где опорой для развития выбрано максимальное использование влияния фактора исполнительности. Наиболее распространенными становятся такие поведенческие рефлексии как тради-

ционалисты (29,7%) и маргиналы (27%).

Магазин «Р» – удачный в плане достижения высокого уровня развития коллектив. За счет относительно равного использования в социальном управлении факторов сотрудничества, коллективизма и исполнительности, он достигает стадию нормирования деятельности, которой соответствует на 75%. Однако в магазине «Р» не используется возможность регуляции социальной активности членов коллектива, что приводит к росту числа работников с поведенческой рефлексией «традиционализм». Достижение более высокой, по сравнению с другими коллективами, стадии развития сопровождалось соответственно ростом числа реформаторов (до 50%).

Магазин «Ю2» достиг аналогичного уровня: 75% – нормирование. 25% – интеграция. Здесь также среди сотрудников выделяются реформаторы (43,8%) при возрастании числа традиционалистов до 28,1% при не использовании в полной мере фактора активности.

И, наконец, коллектив «Пекарни», как и коллективы магазинов «Р» и «Ю2», находится на 75% в стадии нормирования и на 25% в стадии интеграции. Но, в отличие от них, особенностью социального состояния стало использование системой управления различных факторов, формирующих поведенческие рефлексии, достаточно равномерно. Однако должного внимания не уделяется фактору коллективизма, в связи с чем, растет число традиционалистов и маргиналов (до 20,5%). Поскольку коллектив достиг третьей стадии своего развития, то в нем, естественно, преобладают реформаторы (44,3%).

Таким образом, можно утверждать, что номенклатура поведенческих рефлексий действительно может отражать стадии социального развития коллектива и являться индикатором его состояния. Управление поведенческими рефлексиями связано с созданием на каждом этапе развития ситуации, при которой персонал адекватно оценивает свою активность, активность своих коллег и управленческие действия начальства. Организационная структура негосударственного торгового предприятия определяет внутренние взаимодействия работников - носителей тех или иных типов поведенческой рефлексии с

целью повышения степени управляемости. Эффективность социального управления измеряется, прежде всего, тем, насколько рационально удается с его помощью организовать процессы, подлежащие регулированию, в том числе процесс формирования нужного типа поведенческой рефлексии.

Среди основных путей реализации принципов социального управления для развития негосударственной торговой организации с учетом основных видов поведенческих рефлексий работников мы выделяем: налаживание внутренних взаимосвязей в организации; рост числа продаж и активности работников в достижении предназначения организации; обеспечение управляемости персонала организации; привлечение новых потребителей услуг, предлагаемых организацией, за счет увеличения степени удовлетворенности персонала; расширение числа работников, составляющих социальный резерв развития; создание эффективной среды для совместной деятельности членов организации.

Таким образом, преобразования в негосударственной торговой организации приведут к успеху при условиях: если изменения и преобразования социальной жизни внутренней среды организации будет проходить осознанно и рефлексивно: если обеспечивается наличие поддержки со стороны всех представителей управленческого звена; если они будут протекать своевременно и постепенно, в соответствии со стадией развития; если развитие будет опираться на существующее положение в организационной структуре и отвечать сложившейся картине поведенческих рефлексий работников

Посредством оптимизации управления и сосредоточения внимания на формировании большего числа социального резерва – реформаторов, можно добиться такого положения, при котором стадии формирования, интеграции и нормирования станут наиболее короткими по времени, а стадия максимальной социально-экономической эффективности более длительной.

Реализация концепции социального управления процессом развития организации с учетом поведенческих рефлексий возможна только при наличии интереса управления к достижению коллективом максимального социального эффекта. При этом поведенческие рефлексии работников будут отражать ре-

альное состояние управления и перспективы развития организации.

**В заключении** подведены итоги диссертационного исследования, сформулированы основные выводы по социальному управлению процессами развития организаций негосударственной формы собственности с учетом поведенческих рефлексий работников.

**Основные положения диссертации отражены в следующих работах автора:**

1. *Павлова, И В* Проблемы адаптации предпринимательства в условиях корректировки курса реформ [Текст] / И. В. Павлова // Социально-экономические и политические процессы в условиях корректировки курса реформ : в оценках и проблемах молодежи / под общ. ред. д-ра экон. наук А. А. Мерцалова. - Орел : Изд-во ОРАГС, 2000. – С. 272-273 (0,13 п. л.).
2. *Павлова, И В* О проблеме поведенческих рефлексий в условиях формирования коллективов [Текст] / И. В. Павлова // Социально-экономические и политико-правовые процессы в условиях общественной трансформации : сб. науч. тр. аспирантов / под общ. ред. д-ра экон. наук А. А. Мерцалова. – Орел : Изд-во ОРАГС, 2001. – С. 227-230 (0,25 п. л.).
3. *Павлова, И. В.* Социальные ценности делового сообщества [Текст] / И. В. Павлова // Центральная Россия в политологических, социологических и социально-философских оценках молодых ученых : Левыкинские чтения / под общ. ред. д-ра экон. наук А. А. Мерцалова. – Орел : Изд-во ОРАГС, 2001. – С. 123-125 (0,2 п. л.).
4. *Павлова, И. В.* Сущностные изменения социального управления поведением в трудовом коллективе [Текст] / И. В. Павлова // Ресурсы социального управления в условиях реформирования российского общества: проблемы развития и востребованности ; Материалы международной конференции молодых ученых, 10 апр. 2003г. / под общ. ред. д-ра экон. наук А. А. Мерцалова. – Орел : Изд-во ОРАГС, 2003. – С. 121-125 (0,3 п. л.).
5. *Павлова И В* Критерии измерения социального состояния трудового коллектива [Текст] / И. В. Павлова // Социальное управление: теория и практика в современной России ; Материалы межрегиональной конференции молодых ученых «Институты государственного и муниципального управления как ресурс общественного развития современной России», 27-28 апр. 2004г. – Орел : Изд-во ОРАГС, 2004. – С. 121-126 (0,4 п. л.).

Редакционно-издательский отдел Орловского областного института  
усовершенствования учителей  
302030, Россия, г. Орел, ул. Герцена, 19,

€ . 9 9 8 7

РНБ Русский фонд

2006-4

6533