

На правах рукописи



САМСОНОВА Мария Андреевна

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ПРОЦЕССЕ
ФОРМИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ**

Специальность 22.00.08 – Социология управления

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук



003458742

Саратов
2008

Диссертационная работа выполнена в ГОУ ВПО
«Саратовский государственный социально-экономический университет»

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор
Голуб Ольга Юрьевна

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, профессор
Ивченков Сергей Григорьевич

доктор социологических наук, профессор
Печенкин Виталий Владимирович

Ведущая организация: Самарский государственный университет

Защита состоится 22 декабря 2008 г. в 13.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.241.04 при Саратовском государственном социально-экономическом университете по адресу: 410003, г. Саратов, ул.Радищева, 89, ауд.843.

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале научной библиотеки Саратовского государственного социально-экономического университета.

Автореферат размещен на сайте университета: www.seun.ru.

Автореферат разослан 21 ноября 2008 г.

Ученый секретарь,
доктор социологических наук, профессор

 Л.А.Фиглин

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В условиях системных трансформаций в российском социуме сохраняется высокий уровень конфликтогенности. Происходящие социально-экономические, политические изменения приводят к смене идеологий, стандартов и стилей жизни, культурных норм и ценностей, что, в свою очередь, провоцирует возникновение конфликтов различного уровня, масштаба и характера. Неустойчивость социальных изменений, вписанных в структуру глобальных коммуникативных потоков, достаточно высокий уровень социальной неудовлетворенности создают почву для многократного увеличения социальных конфликтов, прежде всего - в сфере трудовых и организационных отношений.

Управление социальными конфликтами, как и всякая управленческая деятельность, имеет свои методологические основания и свою концептуальную прагматику. В этой связи чрезвычайно важным представляется осуществление комплексного подхода к выявлению и регулированию социальных конфликтов, влияющих на деятельность организации. Особое значение имеет разработка техник и технологий управления конфликтным взаимодействием как неотъемлемого элемента культуры организации.

Попытки копирования зарубежного опыта в области разрешения социальных конфликтов, не рассчитанные на российские условия, оказываются малоуспешными. Непременным условием использования заимствованных концептуальных основ и технологий регулирования социальных конфликтов является их анализ и научные исследования возможного применения в современной социальной действительности.

Исследования в области конфликтологии традиционно посвящены анализу теоретико-методологической основы экспертизы социальных конфликтов, т.е. природы, особенностей возникновения, динамики, технологий оптимизации конфликтов. Достаточно широко в литературе разработана проблема выявления факторов и условий, влияющих на возникновение и разрешение трудовых конфликтов в организациях с различными формами собственности, описаны различные стратегии профилактики и разрешения конфликтов. Ряд ученых свои работы посвящают анализу и разбору конкретных конфликтных ситуаций, акцентируют внимание на психологической составляющей конфликтного взаимодействия, концентрируют на разработке мер и способов создания благоприятного социально-психологического климата.

Вместе с тем за рамками научного осмысления остаются вопросы управления конфликтами в контексте изменения коммуникативного пространства современной организации. Современные реалии требуют качественно нового уровня теоретического изучения места и роли конфликтного взаимодействия с учетом развития организационных коммуникаций, анализа поведения акторов в конкретных социально-коммуникативных практиках, что позволит расширить представление о содержании организационной культуры, в частности увидеть сложившуюся

динамическую неравновесность информационных обменов, несимметричность отношений в коммуникативном дискурсе.

Возникает необходимость в методологическом обосновании и теоретическом конструировании моделей конфликтного взаимодействия и механизмов его эффективного регулирования. Очевидно, что в практике управления конфликтами явно недостаточно используется регулятивный потенциал социальной коммуникации и сами коммуникативные технологии, обеспечивающие предупреждение и разрешение социальных конфликтов в организации, поддержание социально приемлемого уровня конфликтности.

Степень научной разработанности проблемы. Начало исследования феномена конфликта восходит к древней философии. Но системный и конкретный характер проблема социальных конфликтов приобрела со второй половины XIX века. Впервые научное социологическое обоснование термина «социология конфликта» было осуществлено немецким социологом Георгом Зиммелем.

Такие ученые, как Г.Спенсер, У.Бэдждот, У.Самнер, Л.Гумплович, Г.Ратценгофер, анализировали конфликты в контексте социального дарвинизма. Становление социологического подхода к раскрытию сущности социального конфликта осуществляется в научных исследованиях Э.Дюркгейма и М.Вебера.

Наибольшую известность получили концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера, конфликтная модель общества Р. Дарендорфа, общая теория конфликта К. Боулдинга. Эти ученые заложили основы не только современной конфликтологии в целом, но и наметили пути развития для специализированных направлений в данной области человеческого знания. В работах этих исследователей раскрывается понимание конфликта как стимулятора прогресса, фактора совершенствования социальной структуры, общественных отношений и институтов.

Теоретические аспекты конфликтологии в России продуктивно развиваются в работах А. Дмитриева, В. Кудрявцева, С. Кудрявцева, А. Здравомыслова, Ю. Запрудского. Такие исследователи, как Т. Сулимова, Е. Васильева, Ф. Бородкин, Н. Коряк, Н. Гришина, Д. Зеркин, А. Пригожин, В. Шаленко, М. Удальцова, В. Пугачев, А. Анцупов, А. Шипилов; научные коллективы (Е. Ботвина, О. Кашник, Н. Силкина, Е. Федосихина, И. Ворожейкин, А. Кибанов, Д. Захаров и др.) изучили специфику современных социальных конфликтов в организациях и разработали способы их разрешения.

Тема управления социальными конфликтами получила зарождение и развитие прежде всего у зарубежных авторов, среди которых в России наиболее известны работы В. Зигерта, Л. Крисберга, Л. Ланга, Дж. Скотта, Р. Фишера, У. Юри. Эта тема нашла свое дальнейшее развитие в трудах многих отечественных ученых, в том числе В. Иванова, Г. Котельникова, В. Патрушева, В. Скворцова, В. Сперанского, В. Шейнова, А. Чумикова.

При систематизации и описании стратегий конфликтного менеджмента, обосновании условий, правил и методов их успешного осуществления особо следует выделить исследования по конфликтному менеджменту (работы

Д. Борисоффа и других авторов), технологиям урегулирования конфликтов (работы Р. Акоффа, Н. Данакина, М. Дойча, Л. Дятченко, А. Зайцева, В. Сперанского), межличностных аспектов конфликтного взаимодействия (А. Ершов, Э. Орлова, Н. Гришина, С. Ерина, Е. Кузьмин), по коммуникативным основам предупреждения и разрешения конфликтов (работы В. Андреева, Дж.В. Бартон, Е. Ивановой, Д. Калашникова, Г. Миллера, Ф. Яндта и других авторов).

Разработкой проблем социального конфликта в контексте социального управления занимались такие авторы как А. Кравченко, И. Тюрина, Т. Галкина, Е. Бабосов, А. Пригожин, В. Ковалев, М. Буданова, В. Гостенина, А. Тихонов. Существенное значение имеют работы по социологии управления, теории социального управления, в которых рассматриваются проблемы социального и человеческого капитала (труды Ю. Быченко, Л. Фиглина, Э. Воронина, В. Моргуновой, С. Ягудина, В. Кривошеева), вопросы социальной роли организаций в современном российском обществе, социальные условия организационной деятельности (работы Т. Заславской, А. Кочетова, В. Радаева, М. Шабановой), проблема взаимосвязи общественных трансформаций социального управления и развития трудового потенциала (исследования С. Ивченкова, П. Кузнецова, А. Понукалина, А. Прусака, А. Слепухина).

Существенный вклад в исследование социальных конфликтов внесли представители различных наук. В области социальной философии в 70 – 80-е годы прошлого века – В. Шепель, Э. Мозговая, Л. Семенова, В. Храмов, В. Поздняков, В. Шаленко, Н. Малярова, Е. Дружинин, Л. Нечипоренко, Ф. Бородкин, Н. Коряк, В. Ковалев и др. Проблема конфликта разрабатывалась представителями политических наук в рамках различных направлений (работы Э. Скакуновой, Д. Фельдмана, О. Левина, Ю. Запрудского, А. Чумикова, В. Парето, Г. Моски, Ж. Сореля).

В контексте социально-психологического подхода к исследованию конфликтов особого внимания заслуживает теория социометрии Я. Морено, теория символического интеракционизма Д. Мида, Т. Шибутани.

Проблемам становления и развития организационной культуры посвящены работы зарубежных и отечественных исследователей (И. Ансоффа, Х. Виссема, О. Виханского, Р. Гранта, Л. Грейнера, И. Гречиковой, К. Дэвиса, Р. Блейка, В. Лунева, Д. Мутона, А. Наумова, Дж. Ньюстрема, О. Платонова, В. Спивака, В. Тамбовцева, В. Томилова, М. Хаммера, Э Шайна, Ф. Шаркова, Д. Чампи, Г. Чернецова).

Основные элементы организационной культуры, пути их формирования в организациях, методы диагностики и способы управления корпоративной культурой исследуются в работах Л. Матыцына, В. Спивака, В. Томилова, А. Дынкина, А. Стрелина, В. Дятлова, В. Пихало, Е. Кузнецовой, Т. Баландиной, В. Петухова, Э. Капитонова.

В процессе формирования организационной культуры активно используются отдельные компоненты мифологии (исследования А. Радугина, К. Радугина, Н. Крылова, А. Клабина). С корпоративной культурой связываются проблемы предотвращения и преодоления социально-трудовых

конфликтов в работах таких исследователей, как С. Перегудов, В. Сперанский, А. Яценко. Особо здесь нужно выделить работу Л. Цой “Место конфликта в корпоративной культуре организации”, в которой обосновано, что при формировании корпоративной культуры в организации столкновения, а значит и конфликты, являются неизбежным процессом.

Наибольший пробел ощущается в исследованиях, относящихся к проектированию и использованию коммуникативных технологий конфликтного менеджмента. Коммуникативные взаимодействия в процессе формирования организационной культуры имеют конструктивный потенциал для успешного использования и повышения эффективности конфликтного менеджмента.

Сложность, многоаспектность теоретических вопросов и недостаточная разработанность практических аспектов, связанных с анализом управления конфликтами в процессе формирования организационной культуры на основе использования коммуникативных технологий определили выбор цели, задач, структуры и содержания исследования.

Целью исследовательской работы является социологический анализ управления конфликтами в современной организации в процессе формирования организационной культуры.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- выделить основные концептуальные подходы к изучению конфликта, уточнить социологическое содержание конфликта в современной организации;
- классифицировать основные детерминанты конфликтного взаимодействия в организации, отражающие особенности социального поведения;
- дать авторскую интерпретацию конфликтного поведения в контексте формирования корпоративных коммуникаций и организационной культуры;
- исследовать механизмы функционирования формальных и неформальных коммуникативных сетей в организации, оценить степень их влияния на формирование организационной культуры;
- обобщить социально-коммуникативные практики регулирования конфликтного взаимодействия, являющиеся эмпирической основой идентификации эффективных способов управления конфликтами;
- предложить коммуникативные техники и технологии управления конфликтами в современной организации, способствующие формированию сильной корпоративной культуры и направленные на поддержание социально приемлемого уровня конфликтности.

Объект исследования – совокупность социальных отношений по поводу управления конфликтами в процессе формирования организационной культуры.

Предмет исследования – социально-коммуникативные практики управления конфликтным взаимодействием.

Теоретико-методологической основой диссертационного исследования являются принципы системного подхода, объективного познания социальной действительности, диалектико-логический и структурно-функциональный методы. В работе использованы социологические теории организации, теории социальных взаимодействий; теоретические и прикладные положения социологии управления, теории коммуникативного действия.

Теоретической основой социологического анализа процессов управления конфликтным взаимодействием выступают идеи социального действия и социальной организации (М. Вебер, Э. Дюркгейм).

Методологическую основу социологического анализа процесса управления конфликтами составляют теоретические положения Г. Зиммеля о социальном конфликте; П. Сорокина – о многофакторной обусловленности общественных процессов, их социокультурных детерминантах и переменных; Л. Козера – о позитивной направленности большинства функций конфликта; современная социология конфликта, представленная трудами А. Дмитриева, А. Зайцева, А. Здравомыслова, Ю. Запрудского, А. Чумикова, В. Шаленко и других авторов.

Важное значение для разработки теоретических положений, представленных в диссертации, имели труды отечественных и зарубежных ученых по проблемам коммуникации (Н. Лумана, М. Назарова, Э. Тоффлера, Ю. Хабермаса, Г. Почепцова, А. Соколова, О. Голуб, В. Конечной), проблемам конструирования социальной реальности (Т. Лукмана, П. Бергера).

При рассмотрении процесса формирования организационной культуры особое значение имели работы Т. Питерса, Р. Уотермана, Г. Хофштеде, Э. Шейна, Т. Баландиной, О. Виханского, А. Наумова, В. Спивака.

Эмпирическую базу исследования составляют данные социологического исследования «Управление конфликтным взаимодействием в современной организации», проведенные непосредственно автором в бизнес-центре «Дикомп-Классику», в ЦГО «ЭкспрессВолгаБанку» и в ООО «Элекскор» г.Саратова в феврале-апреле 2008 г. Исследование было проведено методом формализованного интервью с целью изучения системы управления конфликтами в организации. В ходе исследования было опрошено 210 респондентов. Категории интервьюируемых соответствуют структуре распределения персонала в организации: 5% – руководители высшего звена; 19% – руководители среднего звена; 76% – специалисты и служащие.

Для вторичного анализа использовались данные конкретного социологического исследования гендерных особенностей конфликтности на предприятиях и в организациях (опрос 178 экспертов в 21 организациях методом формализованного интервью осуществлен в 1999 г.); исследования социологической службы IBM Global Human Capital мнений респондентов по вопросам формирования и преобразования трудовых ресурсов (всего опрошено более 400 руководителей служб управления персоналом из 40 стран мира); исследования особенностей управления изменениями в компаниях малого и среднего бизнеса (опрошено 400 руководителей из 25 предприятий Владимирской, Тверской областей и г. Москвы консалтинговой группой "ИМИДЖ-Контакт" методом формализованного интервью в 2007 г.); исследования социальной политики в организации в рамках научного проекта «Будущее России: взгляд из центра и регионов (социальная сфера общества)», (опрос проведен Центром региональных социологических исследований СГУ им. Н.Г. Чернышевского методом интервьюирования в 2006 году, опрошено 739 респондентов – жителей г. Саратова, небольших районных центров (городов Энгельс, Петровск, Пугачев, Ершов, Красноармейск, поселка

городского типа Лысье Горы), и жителей сельской правобережной и левобережной местности).

Достоверность и обоснованность результатов исследования определяются непротиворечивыми теоретико-методологическими положениями и логикой исследования, комплексным использованием теоретических и эмпирических методов социологии. Эмпирические данные получены в социологическом исследовании, разработанном и проведенном в соответствии с принципами современной социологии. Основные выводы и интерпретации исследования сопоставлены с известными экспериментальными данными отечественных ученых.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

1. На основании анализа междисциплинарных, социологических концепций, а также теории социального управления предложена авторская интерпретация конфликтного взаимодействия как одного из видов социального взаимодействия в современной организации. Данная трактовка в отличие от других толкований данного понятия опирается на акцентирование коммуникативной природы конфликта, поскольку конфликт определяется как форма коммуникации и является неотъемлемой частью системы социальных отношений в организации.

2. Проанализированы и типологизированы основные виды конфликтов в современной организации. Впервые систематизированы детерминанты возникновения и развития конфликтного взаимодействия в организации, что позволило обосновать связь между выбором адекватных форм воздействия на акторов конфликтного взаимодействия (коммуникации) и повышением эффективности управления конфликтами.

3. Доказано, что управление конфликтным взаимодействием в организации представляет собой часть системы формирования организационной культуры. Сильная организационная культура подразумевает в числе прочего наличие социальных технологий управления конфликтным взаимодействием.

4. Установлено, что достаточным и необходимым условием регулирования конфликтного взаимодействия выступает система эффективных формальных и неформальных коммуникативных сетей. Доказано, что для эффективного функционирования современной организации необходима устойчивая система внутриорганизационных коммуникативных связей, способствующая созданию благоприятного социально-психологического климата и поддержанию социально приемлемого уровня конфликтности.

5. Аргументировано положение о конструктивном потенциале мифотехнологий, реализуемом на основе уже имеющегося в организации культурного капитала в виде существующих мифов, традиций, ритуалов.

6. Обоснована необходимость более широкого распространения социальных технологий управления конфликтным взаимодействием как фактора формирования организационной культуры и оптимизации уровня конфликтности в организации.

Результаты диссертационного исследования автор формулирует как **научные положения, выносимые на защиту:**

1. Универсальный характер конфликта как неотъемлемой части социальной жизни реализуется в функционировании современной организации. Конфликт представляет собой частный случай взаимодействия между людьми в процессе их совместной деятельности и характеризуется коммуникативной природой. В процессе конфликта осуществляется обмен информацией, который реализуется в столкновении различных мнений, ценностей, суждений. Являясь формой коммуникации, конфликт представляет собой неотъемлемый элемент коммуникативных сетей организации и, следовательно, является частью системы формальных и неформальных коммуникаций в организации. Конфликт, трактуемый как нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, имеет конструктивный характер, но только в случае целенаправленного управления, поддерживающего необходимый уровень конфликтности, не выходящий за контролируемые пределы.

2. Важным элементом процесса эффективного управления конфликтами в организации является анализ основных детерминант конфликтного взаимодействия. Автор выделяет следующие группы детерминант возникновения и развития конфликтного взаимодействия: социальные (ценности, интересы и убеждения; потребности и мотивы; статус и роли; потери и искажения информации), социально-экономические (ограниченность ресурсов, неудовлетворенность заработной платой, плохие условия труда), социально-демографические (половозрастные особенности, семейное положение, уровень образования, принадлежность к разным национальным образованиям), социально-психологические (восприятие конфликтной ситуации, темперамент и черты характера, социальную идентичность, фрустрацию, неадекватную самооценку). Выявление основных детерминант конфликтного взаимодействия является необходимым элементом процесса диагностики характера и определения всех составляющих конфликта, выбора адекватных техник и технологий эффективного управления конфликтом в организации.

3. Конфликтные взаимодействия являются частью внутренних формальных и неформальных коммуникаций в организации. Процесс формирования культуры в организации включает в себя управление межличностными коммуникациями, в том числе конфликтным взаимодействием. Устойчивая система коммуникативных сетей в организации направлена на создание сильной организационной культуры, способной к нейтрализации социально-негативных конфликтов и оптимизации уровня конфликтности.

Конфликт является фактором, формирующим организационную культуру в организации, способствующую достижению общих целей. Конфликтное поведение должно быть подвергнуто управлению с целью формирования сильной организационной культуры в организации, так как ее показателем является способность организации в дальнейшем нейтрализовать социально-негативные конфликты.

4. Достаточным и необходимым условием регулирования конфликтного взаимодействия выступает система эффективных формальных и неформальных

коммуникативных сетей, способствующая созданию благоприятного социально-психологического климата и поддержанию социально приемлемого уровня конфликтности. Формирование коммуникативных сетей, а значит, создание условий для успешного функционирования коммуникаций в организации опирается на применение различных коммуникативных технологий (социометрическую процедуру; социально-психологический тренинг овладения процессами взаимосвязи, взаимоотношений, взаимопонимания; совершенствование информационных потоков как метод регулирования межличностных связей в организации).

5. Процесс формирования организационной культуры в современной организации подразумевает применение социальных технологий управления конфликтным взаимодействием, основанных на использовании коммуникативных практик. Одним из видов коммуникативных технологий, направленных на регулирование конфликтных ситуаций, выступает мифодизайн. Создание мифов в организации, направленных на построение коммуникативного пространства, осуществляется с помощью различных средств коммуникации. Способность мифа влиять на мышление и поведение людей широко используется в качестве одного из способов формирования организационной культуры.

Управление формированием и развитием корпоративной культуры включает в себя разработку и внедрение идеологии организации, которая является важнейшим фактором, создающим условия для формирования чувства определенности для персонала, снимающим напряженность, следствием которой являются возникающие в организации конфликтные ситуации.

Понимание процессов формирования, функционирования мифов, символов, обрядов (что составляет символический уровень корпоративной культуры) является важным элементом управленческой деятельности, поскольку благодаря связям между мифами, восприятием ситуации, ее интерпретацией и деятельностью становится возможным осуществление процесса управления формированием и развитием организационной культуры.

6. Социальные технологии обладают своими преимуществами и имеют ограничения. Смысл не в том, чтобы механически овладеть какой-либо из них. Решающим является умение видеть их взаимосвязь с источниками конфликта, применять их согласованно, варьировать их использование, сообразуясь с изменяющейся ситуацией. Применение технологий управления конфликтами, основанных на использовании коммуникативных практик, может стать отправной точкой формирования сильной корпоративной культуры и быть направлено на оптимизацию уровня конфликтности в организации.

Теоретическая и практическая значимость работы. Результаты диссертационного исследования могут быть использованы при разработке теорий социального управления, ориентированных на обоснование и методологическое обеспечение технологий управления; в дальнейших разработках по проблемам управления конфликтным поведением и взаимодействием и в расширении его экстраполяции на социальные системы; при разработке моделей

организационного развития* и повышения эффективности деятельности организаций.

Положения диссертационного исследования могут быть использованы в учебном процессе при изучении курсов «Социология», «Социология управления», «Социология организаций», «Социология коммуникаций», «Теория организации», «Управление персоналом», «Социология и психология управления», «Конфликтология».

Апробация результатов исследования. Основные положения, выводы и рекомендации, содержащиеся в диссертационном исследовании, были и доложены на заседаниях кафедры связей с общественностью, творческих семинарах аспирантов и соискателей Саратовского государственного социально-экономического университета, на всероссийских, международных и межвузовских научно-практических конференциях: всероссийской научно-практической конференции молодых ученых «Интегрированные маркетинговые коммуникации: от теоретических знаний к практическим навыкам» (Саратов, 2005 г., 2006 г., 2007 г.), всероссийской научно-практической конференции «Социальные проблемы труда в условиях перехода к инновационному развитию общества» (Санкт-Петербург, 2008 г.), международной научно-практической конференции «Проблемы и перспективы совершенствования управления национальным экономическим потенциалом» (Саратов, 2006 г.), международной научно-практической конференции «Человек и социум в трансформирующемся мире» (Саратов, 2006 г.), региональной научно-практической конференции молодых ученых «Общество XXI века: социально-экономические проблемы и перспективы развития» (Саратов, 2007 г.),

Публикации. Основные положения диссертации отражены в 8 авторских публикациях общим объемом 2,5 п.л.

Структура работы. Диссертационная работа состоит из введения, двух глав, включающих шесть параграфов, заключения, библиографического списка, насчитывающего 230 источников и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обосновываются выбор и актуальность темы диссертационного исследования, анализируется степень научной разработанности проблемы, определяются объект, предмет, цель и задачи исследования, определяется теоретико-методологическая основа исследования, раскрываются научная новизна и практическая значимость диссертации, формулируются положения, выносимые на защиту, даются характеристика апробации результатов, обозначена структура работы.

Глава 1 «Конфликт в системе социального взаимодействия» посвящена вопросам теоретического и методологического обоснования проблемы социального конфликта как одного из вида социального взаимодействия в современной организации, характеризующегося коммуникативной природой. Рассматривается проблема конфликтного поведения в контексте формирования организационной культуры.

Первый параграф «Содержание конфликта в современной организации» посвящен анализу содержания социального конфликта,

рассматриваются различные теоретические подходы к исследованию социального конфликта. Автором исследуется содержание понятия «конфликт» с позиции различных концептуальных подходов. Конфликт анализируется в контексте социального дарвинизма, в рамках социально-биологической парадигмы. Согласно Г.Зиммелю конфликт рассматривается как одна из форм социализации. Основываясь на исследованиях Э.Дюркгейма и М.Вебера, автор трактует конфликт как универсальное явление социальной жизни, который играет двоякую роль – выступает симптомом социальных проблем и является одновременно средством восстановления социального равновесия. С позиций субъектно-деятельностного подхода социальный конфликт может быть определен как противоборство (активное противоречие) самоопределяющихся субъектов, являющееся нормальным и массовидным социальным феноменом. В современной научной литературе социальный конфликт характеризуется как часть социального противоречия, разрабатывается вопрос социального равенства и неравенства. Применительно к социальному конфликту неравенство социальных положений означает неодинаковый доступ к ресурсам развития индивидов, социальных групп или сообществ людей. Поэтому в определении природы конфликта включается и проблема ресурсов как средств достижения социальных целей. Ссылаясь на мнение Р.Дарендорфа, автор отмечает, что конфликты происходят из-за того, что людей разделяет борьба за престиж и авторитет, неравное положение в отношениях управления и организации.

Таким образом, рассматривая различные подходы к определению конфликта, автор приходит к выводу, что конфликт социален, как и любое действие человека, и связан с социальной средой. Конфликт, его причины, формы проявления и способы урегулирования доступны пониманию только на основе глубокого уяснения природы общества и особенно человека, закономерностей социальных отношений и взаимодействия людей.

Проведенный междисциплинарный анализ отечественной и зарубежной литературы показал, что общая для всех смежных наук цель — выявление и объяснение механизмов, управляющих общественными процессами, связанными с конфликтами, их динамикой, обоснование возможности предвидения тех или иных актов поведения субъектов в конфликтных ситуациях.

Анализ литературы показал, что при исследовании социальных конфликтов в организации различают два теоретических подхода к пониманию данной категории. Сторонники первого подхода рассматривают конфликт как явление негативное. В рамках второго подхода конфликт понимается как естественное условие существования взаимодействующих людей, инструментом развития организации, любого сообщества.

Автор придерживается позиции сторонников второго подхода, акцентируя внимание на том факте, что конфликт будет иметь конструктивный характер тогда, когда им целенаправленно управляют, стремясь поддержать необходимый уровень конфликтности, не выходящий за контролируемые пределы.

Предложенная автором классификация конфликтов в организации позволила выделить особенности межличностного конфликта в организации, который представляет собой частный случай социального взаимодействия между людьми в процессе их совместной деятельности, характеризующийся наличием коммуникативной составляющей.

В параграфе 2 «Детерминанты возникновения и развития конфликтного взаимодействия» рассматриваются основные причины возникновения конфликтов и условия, влияющие на развитие конфликтов в организации. В любой организации в ходе межличностного общения имеется большое число факторов, которые при определенных условиях могут привести к конфликтам не только между отдельными работниками, но и между целыми группами. При этом подчеркивается, что определение основных детерминант конфликтного взаимодействия является необходимым элементом деятельности по управлению конфликтами в организации. При анализе литературы автором были выделены следующие основные детерминанты возникновения и развития конфликтного взаимодействия.

Социальные:

- ценности, интересы и убеждения;
- потребности и мотивы;
- статус и роли;
- потери и искажения информации.

Социально-экономические:

- ограниченность ресурсов;
- неудовлетворенность заработной платой;
- плохие условия труда.

Социально-демографические:

- половозрастные особенности;
- семейное положение;
- уровень образования;
- принадлежность к разным национальным образованиям.

Социально-психологические:

- восприятие конфликтной ситуации;
- темперамент и черты характера;
- социальная идентичность;
- фрустрация;
- неадекватная самооценка и оценка результатов деятельности и личности.

Большинство условий и факторов возникновения и последующего развития конфликтного взаимодействия носят социальный характер, так как отражают особенности социального поведения и взаимодействия.

Определение основных детерминант конфликтного взаимодействия, по мнению автора, является необходимым этапом процесса диагностирования характера конфликта, всех составляющих конфликта, выбора форм воздействия на субъектов с целью эффективного управления и достижения равновесия между конфликтующими сторонами.

Таким образом, проанализировав различные причины возникновения конфликтов в организации и влияние факторов на процесс развития конфликтного поведения, диссертант приблизился к проблеме рассмотрения конфликтного поведения в рамках формирования организационной культуры в организации. По мнению автора, управление межличностными связями, в том числе конфликтным взаимодействием, следует рассматривать как элемент процесса формирования определенной культуры в организации.

В параграфе 3 «Конфликтное поведение как фактор формирования организационной культуры современной организации» рассматривается конфликтное взаимодействие в коммуникационном процессе при формировании организационной культуры. Конфликтологические проблемы в сфере межличностных отношений стимулируют решение многих социальных, психологических, правовых и нравственных проблем, в частности проблем общения, властных и иерархических отношений, социально-психологического климата и др.

В процессе взаимодействия на человека в организации оказывает влияние большое число социальных факторов, которые лежат в основе объединения членов коллектива и влияют на их поведение, в том числе структура формальных и неформальных социальных отношений, представляющая собой совокупность многообразных общественных связей. Социальные взаимодействия между элементами организации (отдельными подразделениями, группами, членами коллективов) являются частью внутриорганизационных коммуникаций в организации. Современная социальная организация – это, прежде всего, команда единомышленников, имеющая единую культурную идеологию. Показателем сильной организационной культуры являются эффективные сети коммуникаций, которые обеспечивают слаженность во взаимоотношениях всех членов организации.

Изучение литературы, посвященной исследованию организационной культуры, позволило автору диссертации сопоставить две точки зрения на взаимосвязь организационной культуры, межличностной коммуникации и конфликтного поведения. Согласно первой организационная культура выступает фактором формирования конфликтного поведения в организации. Существующие ценности и нормы поведения, являясь элементами организационной культуры, формируют межличностные отношения в организации, в том числе и конфликтное поведение. Вторая точка зрения предполагает, что конфликтное поведение влияет на формирование организационной культуры в организации. С учетом поставленной цели автор диссертационного исследования придерживается второй позиции. Поскольку конфликтное поведение рассматривается как элемент процесса формирования организационной культуры в организации, то оно должно быть подвергнуто управлению с целью формирования сильной организационной культуры, так как показателем ее эффективности служит способность организации в дальнейшем нейтрализовать социально-негативные конфликты.

Автором подчеркивается, что для формирования эффективной организационной культуры необходимо рациональное управление конфликтом с целью выведения конфликтной ситуации в позитивное русло, что подразумевает применение различных социальных технологий, основанных на использовании коммуникативных практик.

В главе 2 «Социально-коммуникативные практики управления конфликтами» рассматривается система управления конфликтами в современной организации, исследуются различные техники и технологии управления конфликтным взаимодействием, в том числе коммуникативные практики управления межличностными связями в организации.

В параграфе 1 «Управление межличностными связями на основе изменения системы коммуникативных сетей» рассматривается механизм функционирования коммуникативных сетей, методы формирования межличностных связей в организации, различные коммуникативные технологии, обеспечивающие предупреждение и разрешение социальных конфликтов.

Автором подчеркивается, что формирование коммуникативных сетей и создание условий для успешного функционирования коммуникаций в организации составляет одну из важнейших задач управления.

Как показало проведенное диссертантом исследование, одной из причин возникновения конфликтных ситуаций в организации являются потери и искажения информации (так считают 47% респондентов), причем 3% из них отметили, что потери и искажения информации в деятельности руководителя могут привести к ухудшению их отношений с работниками. В то же время 5% респондентов считают, что для большего улучшения отношений между сотрудниками в организации необходимо исключить потери и искажения информации. Автор отмечает, что процесс формирования корпоративной культуры необходимо начинать с построения системы корпоративных коммуникаций, обеспечивающей движение информационных потоков, содержащих социально значимую информацию. Одной из главных целей управления в организации является создание системы коммуникации, ее запуск и контроль за формальным функционированием.

Эффективные коммуникации способствуют повышению показателей деятельности организации и уровня удовлетворенности работников трудом, формированию чувства сопричастности к работе организации.

Создание коммуникационных сетей, формирование устойчивых коммуникационных каналов сопряжены с рядом трудностей, вызванных как дефектами в каналах информации, так и дефектным кодированием или декодированием получаемых сообщений. В диссертации рассматриваются несколько хорошо апробированных стратегий, которые позволяют достаточно успешно преодолевать коммуникационные барьеры и повышать эффективность коммуникации на уровне сотрудников организации, что способствует улучшению межличностных отношений и нормализации социально-психологического климата в организации:

- развитие коммуникационных навыков сотрудников;

- развитие у сотрудников технических навыков коммуникации;
- формирование культуры, поощряющей открытую коммуникацию в организации.

Отмечается, что создание коммуникативного пространства является уникальным специфическим видом деятельности руководителя, который во многом отражает его профессиональную компетентность. Если это делается неумело, непрофессионально или не делается вообще, то возникает опасность появления конфликтных ситуаций либо неправильного реагирования на уже возникшие конфликтные ситуации. Сущность коммуникативной функции в управлении, по мнению автора, определяется действиями по анализу информации и управлению коммуникационными потоками.

С позиций социологии управления для организации эффективной коммуникации необходимо учитывать следующие принципы: принцип ясности, принцип целостности, принцип стратегического использования информационной организации.

Автором рассматриваются различные коммуникативные технологии, которые применяются в процессе управления конфликтными ситуациями в современной организации. С целью формирования коммуникативных сетей и создания условий для успешного функционирования коммуникаций в организации применяется социометрическая процедура, социально-психологический тренинг овладения процессами взаимосвязи, взаимоотношений, взаимопонимания. Методом регулирования межличностных связей в организации является совершенствование информационного потока, что включает в себя:

- регулирование информационных потоков;
- управленческие действия руководителя (планирование, организацию и контроль);
- создание системы обратной связи;
- организацию системы сбора предложений;
- издание информационных бюллетеней, публикаций, видеозаписей;
- использование современных информационных технологий.

При управлении коммуникационными потоками необходимо учитывать три фактора, которые могут порождать конфликтные ситуации в организациях: информационные потоки, организационная структура и корпоративная культура. По мнению автора, применение коммуникативных технологий способствует повышению эффективности коммуникации на уровне сотрудников организации, что приводит к улучшению межличностных отношений и нормализации социально-психологического климата в организации.

Параграф 2 «Использование организационной мифологии в процессе становления организационной культуры» посвящен рассмотрению одного из видов коммуникативных технологий в управлении конфликтными ситуациями в организации, которым является мифодизайн. Чаще всего мифотворчество применяется в современной организации в качестве неформального средства формирования и развития организационной культуры.

Подчеркивается, что каждая организация с помощью разных средств коммуникации конструирует собственные мифы, призванные задавать структуру построения коммуникативного пространства. Способность мифа формировать системы мотиваций, ценностей, установок, влиять на мышление и поведение людей широко используется в качестве одного из способов создания организационной культуры.

Развитые корпоративные культуры способны вырабатывать довольно разнообразную мифологию. Мифология организаций существует в виде легенд, традиций, ритуалов, метафорических историй, анекдотов, которые постоянно циркулируют в организации. Для систематизации разнообразия мифологических сюжетов в современных организациях, по мнению автора, можно условно выделить архетипы, институциональные и внутриорганизационные мифы.

Архетипы как наиболее общие, фундаментальные мифологические мотивы, являются врожденными и общими для всех людей. Институциональные мифы заданы внешней средой организации, но они являются не врожденными, а сконструированными большими общностями людей для ускорения систематизации информации и выработки единых для всех членов организации стандартов поведения. Внутриорганизационная мифология может быть подразделена на внутреннюю (для сотрудников и со стороны сотрудников) и внешнюю (для деловых партнеров и потребителей и с их стороны). Руководители организации в этом случае могут являться «мозговым центром», который стремится взять процесс внутриорганизационного мифотворчества под свой контроль. Внутренняя мифология связана с различными организационными ритуалами и обрядами.

Автором отмечается, что понимание процессов формирования, функционирования мифов, символов, обрядов является результатом управления тем, что составляет символический уровень корпоративной культуры.

В процессе управления конфликтами важно понять, как работает миф в конфликте в организации, чему он служит. Понимание процессов формирования, функционирования мифов, символов, обрядов (что составляет символический уровень корпоративной культуры) является критически важным для руководителей, поскольку благодаря связям между мифами, восприятием ситуации, ее интерпретацией и деятельностью становится возможно, во-первых, диагностировать базовые представления, наблюдая за распространенными в данной культуре мифами и обрядами, а во-вторых, подготавливать и стимулировать членов организации к выбору определенного направления действий. Иначе говоря, осуществлять процесс управления формированием и развитием организационной культуры.

Процесс формирования корпоративной культуры, по мнению автора, необходимо начинать с построения системы корпоративных коммуникаций, обеспечивающей максимально полное и достоверное отражение реальных событий, происходящих в организации. Наличие подобной системы позволяет целенаправленно отбирать и пропагандировать реальные образцы

индивидуальной и групповой социальной активности, которые могут стать рекомендуемыми моделями поведения, воплощающими в себе базовые ценности формируемой корпоративной культуры. При таком подходе развитие корпоративной культуры осуществляется на основе уже имеющегося в организации культурного капитала, в том числе использования его символической составляющей.

В параграфе 3 «Механизмы конструирования эффективного конфликтного взаимодействия» рассматриваются существующие социальные технологии управления конфликтным взаимодействием, основанные на использовании коммуникативных практик, в контексте формирования корпоративной культуры в современной организации.

Результаты социологического исследования, проведенного автором, показывают, что конфликты в организациях полностью поддаются регулированию. Современная конфликтологическая литература описывает две принципиальные стратегии управления конфликтами. Во-первых, их предотвращение (или профилактика). Во-вторых, управление конфликтным взаимодействием в случае его возникновения.

Отмечается, что деятельность по предупреждению конфликтов сводится в основном к мероприятиям организационного и разъяснительного характера и осуществляется по следующим направлениям:

- обеспечение благоприятных условий для жизнедеятельности работников на предприятии;
- справедливое и гласное распределение организационных ресурсов;
- создание рекреационной среды труда;
- сбалансированность рабочих мест на предприятии;
- профессиональный психологический отбор;
- подготовка компетентных менеджеров различных уровней.

На основании анализа результатов проведенного автором исследования, одной из задач которого было выявление причин возникновения конфликтных ситуаций в организации, имеющих преобладающий характер, сделан вывод о необходимости внедрения рассмотренных выше направлений деятельности по предотвращению конфликтных ситуаций в организации на практике.

Результаты социологического исследования также свидетельствуют, что на практике наиболее распространенными являются административные и социально-психологические технологии. Информационные и коммуникативные технологии не имеют распространения, хотя наблюдается тенденция к расширению практики их применения.

Автор делает вывод, что стратегия эффективного управления конфликтным взаимодействием предполагает использование различных техник и технологий управления конфликтами в организации, основанных на использовании коммуникативных практик. Во-первых, технология управления конфликтным взаимодействием. Эта технология включает выявление характера конфликта. Он может быть функциональным, т. е. вести к повышению эффективности организации, или дисфункциональным, т. е. приводить к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и

эффективности организации. Во-вторых, формирование коммуникативной культуры руководителя. Качества, необходимые для эффективного управления конфликтным взаимодействием, можно делить по различным основаниям, например *личностные, деловые, профессиональные*. Степень развития и выраженность коммуникативных качеств является предпосылкой успешной деятельности человека по управлению конфликтами. В-третьих, одной из социальных технологий управления конфликтным взаимодействием в организации являются переговоры. В-четвертых, технологией управления межличностными конфликтами является метод Томаса – Килменна. Этот метод, который включает в себя 5 стилей поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, соперничество, уклонение, приспособление), позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта. В-пятых, коммуникативная регуляция, выступающая одним из видов коммуникативных технологий управления конфликтным взаимодействием. Эта технология включает в себя различные методы: метод коммуникативного включения, метод коммуникативной адаптации, метод коммуникативной «мобилизации», метод прямого воздействия, метод «значимых других», метод исключения альтернативных воздействий, метод психологического давления, метод «выхода чувств», метод «положительного отношения к личности», прием «принудительного слушания оппонента», расширение духовного горизонта спорящих.

По мнению автора диссертационного исследования, каждая технология и набор техник обладают своими преимуществами и имеют ограничения. Смысл не в том, чтобы механически овладеть какой-либо из них. Решающим является умение видеть их взаимосвязь с источниками конфликта, применять их согласованно, варьировать их использование, соотносясь с изменяющейся ситуацией.

В заключении диссертации сделаны основные выводы и приведены результаты проведенного диссертационного исследования, сформулированы практические рекомендации.

В приложениях представлены графики и таблицы.

Основные положения и разработки по теме диссертации изложены в публикациях автора:

Публикации в изданиях, рекомендованных ВАК России:

1. Самсонова, М.А. Социальные технологии эффективного конфликтного взаимодействия в организации / М.А. Самсонова. Вестник Саратовского государственного технического университета. 2008. №3. С. 88-90 (0,7 п.л.).

Публикации в других изданиях:

2. Самсонова, М.А. Управление трудовыми конфликтами как фактор устойчивости организации / М.А. Самсонова. Проблемы и перспективы совершенствования управления национальным экономическим потенциалом. Саратов: СГСЭУ, 2006. С.177-178. (0,2 п.л.)

3. Самсонова, М.А. Управление трудовыми конфликтами в процессе формирования организационной культуры / М.А. Самсонова. Человек и социум в трансформирующемся мире: Сб. науч. тр. / под ред. А.Н. Дониной, В.Г. Печерского, А.Н. Неверова. Саратов: СГСЭУ, 2006. Вып.2. С.101-102. (0,2 п.л.).

4. Самсонова, М.А. Управление конфликтами как фактор формирования имиджевой стратегии / М.А. Самсонова. Интегрированные маркетинговые коммуникации: от теоретических знаний к практическим навыкам. Саратов: СГСЭУ, 2006. С.123-128. (0,3 п.л.).

5. Самсонова, М.А. Культура конфликтного поведения в контексте формирования эффективного имиджа / М.А. Самсонова. Общество XXI века: социально-экономические проблемы и перспективы развития: сб. науч. тр. / под ред. д-ра экон. наук, профессора В.А. Русановского. Саратов: СГСЭУ. 2007. С.200-205. (0,25 п.л.).

6. Самсонова, М.А. Система управления конфликтами в организации в процессе формирования организационной культуры / М.А. Самсонова. Социально-экономическое развитие России: проблемы, поиски, решения: сб. науч. тр. Саратов: СГСЭУ, 2007. Ч.1. С.38-40. (0,25 п.л.).

7. Самсонова, М.А. Методы коммуникативного воздействия в процессе управления конфликтом / М.А. Самсонова. Социальные коммуникации: управление и конструирование: сб. науч. ст. / Саратов: Научная книга, 2007. С.69-74. (0,3 п.л.).

8. Самсонова, М.А. Управление конфликтным взаимодействием в коммуникативной системе организации / М.А. Самсонова. Интегрированные маркетинговые коммуникации: от теоретических знаний к практическим навыкам. Саратов: СГСЭУ, 2007. С.108-112. (0,3 п.л.).

САМСОНОВА Мария Андреевна

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ПРОЦЕССЕ
ФОРМИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ**

Автореферат

Ответственный за выпуск
кандидат социологических наук, доцент С.Н. Макарова

Подписано в печать 19.11.08 г. Формат 60 x 84 1/16.

Бумага офсетная. Гарнитура Таймс.

Усл.печ.л. 1,2. Уч.-изд. л.1,2. Тираж 100. Заказ 378

410003, Саратов, ул. Радищева, 89. СГСЭУ