

На правах рукописи



ОРЛОВСКАЯ Ирина Сергеевна

**ФОРМИРОВАНИЕ ПОРЯДКА В ОРГАНИЗАЦИИ
НА БАЗЕ СОЦИОСИНЕРГЕТИЧЕСКОЙ МОДЕЛИ**

Специальность 22.00 08 - Социология управления

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук



Санкт-Петербург
2008

22 МАЙ 2008

Работа выполнена на кафедре социологии в ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет»

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор
Бразевич Святослав Станиславович

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, профессор
Минина Вера Николаевна

доктор социологических наук, доцент
Тимерманис Игорь Евгеньевич

Ведущая организация: ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский
государственный морской
технический университет»

Защита диссертации состоится «²³» апреля 2008 г в
15 часов на заседании диссертационного совета Д 212.219.07 при ГОУ
ВПО «Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический
университет» по адресу 191002, Санкт-Петербург, ул. Марата, д. 27, ауд.
324

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГОУ ВПО
«Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический уни-
верситет» по адресу. 196084, Санкт-Петербург, Московский пр , д 103а.

Автореферат разослан «²¹» марта 2008 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 212.219.07,
доктор исторических наук, профессор



Е А Окладникова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования В настоящее время представляется актуальным изучение процессов формирования порядка в организации в связи с масштабной реорганизацией общественных отношений в нашей стране под влиянием развития рыночной экономики и демократизации общественной жизни

В ходе реформирования и демократизации общественных отношений возникают проблемы взаимоотношения между деструктивным воздействием рыночной конъюнктуры и конструктивными ее проявлениями в виде процессов социальной самоорганизации

В результате реорганизации общественных отношений возникла проблема соотношения порядка, который устанавливается властью и беспорядком, проявления которого мы наблюдаем в нашем обществе Для упорядочивания общественных отношений государственными и негосударственными организациями разрабатываются новые нормы, которые не всегда соблюдаются гражданами Российской Федерации Научное изучение процесса формирования порядка в социальной организации должно способствовать более эффективному регулированию отношений между людьми в нашем обществе

Состояние изученности проблемы. В диссертации социальная организация рассматривается как социальная система. В ходе системного анализа социальной организации учитываются взгляды Т Парсонса, Р Мертона, Н Лумана и др

Вопросы формирования порядка в организации в той или иной мере затрагивают в своих работах многие исследователи: М Альберт, Ч Барнард, С С Бразевич, О С Виханский, Л Т Волчкова, Т П Галкина, Б М Генкин, Дж Гибсон, Г Голдсмит, Р Дафт, Дж Доннелли-мл, В Ю Забродин, Дж Иванцевич, Г Л Ильин, Е Н Кишкель, А И Кравченко, К Клок, М Х Мескон, В Н Минина, Г Минцберг, Я И Морено, Л Ф Никулин, Ф М Русинов, Г Саймон, И Е Тимерманис, А Турен, Э Тоффлер, М В Удальцова, Л В Фаткина, Ф Хедоури, Р Х Холл и другие исследователи Понятие порядка в социальной организации включает в свое содержание определенную структуру отношений между людьми В данном исследовании подробно рассматриваются взгляды социологов на процесс формирования структуры социальной организации

Для изучения проблемы соотношения порядка и беспорядка в обществе многие авторы используют положения социальной синергетики При этом они опираются на идеи Г Хакена и И Пригожина Исследованию данной проблемы посвящены труды В С Алексеевского, С С Бразевича, В П Бранского, А И Бочкарева, Г Г Бунина, В В Васильковой, О М Вергильева, В Б Занга, В С Капустина, А П Назаретяна, К М Оганяна, С Д Пожарского, В В Тузова, С Н Тидора и др

Анализ процесса формирования порядка в социальной организации с точки зрения синергетики был описан посредством ряда социосинергетических моделей. В социосинергетической модели рассматривается неравновесное состояние социальной системы, которое способствует формированию самоорганизации. На стадии бифуркации наблюдается качественное преобразование социальной системы. Обычно вышеуказанные исследования проводятся применительно к анализу социальной системы в целом. В данном диссертационном исследовании анализируется соотношение порядка и беспорядка применительно к положению отдельно взятой социальной организации в определенной среде.

В соответствии с вышесказанным целью данного исследования является разработка усовершенствованной социосинергетической модели формирования порядка в организации. Осуществление данной цели достигается в ходе решения ряда познавательных задач:

- системного анализа социальной организации,
- изучения развития теоретических представлений социологов о формировании порядка в организации,
- сравнительного анализа социосинергетических моделей формирования порядка в организации,
- социологического исследования формирования порядка в неформальной организации.

Объектом исследования является социальная организация как социальная система.

Предмет исследования определяется как процесс формирования порядка в организации. Данный предмет эмпирически исследован на примере формирования порядка в неформальных организациях, которые существуют в Северо-Западном филиале ОАО «Мегафон».

Методологическая основа диссертационного исследования. В ходе исследования использовался системный подход, сравнительный анализ, метод моделирования и эмпирические методы.

Системный подход использовался для описания структуры и функционирования социальной организации, а также различных факторов, влияющих на ее развитие.

Сравнительный анализ позволил описать различные социологические представления о возникновении порядка и хаоса во внутренней и внешней среде социальной организации. Он выявил сходство и особенности различных социосинергетических моделей, которые учитывались в дальнейшем при разработке усовершенствованной социосинергетической модели формирования порядка в организации.

С помощью метода моделирования были представлены этапы формирования порядка, а также соотношение порядка и хаоса в подразделениях социальной организации.

Эмпирические методы позволили проверить обоснованность положений усовершенствованной социосинергетической модели

Научная новизна исследования определяется следующими результатами

- разработкой усовершенствованной социосинергетической модели формирования порядка организации, которая обладает следующими преимуществами

- во-первых, дополняет существующие социосинергетические модели теоретическими представлениями современной социологии,

- во-вторых, опирается на принцип суперпозиции,

- в-третьих, описывает противоречивое взаимодействие порядка и хаоса в неформальной организации,

- в-четвертых, учитывает различные уровни порядка и уровни хаоса в подразделениях социальной организации, формальной и неформальной организации

- описанием типичных ситуаций изменения уровня хаоса или уровня порядка в подразделениях социальной организации и организации в целом в соответствии с принятой усовершенствованной социосинергетической моделью формирования порядка в организации,

- изучением стадий формирования неформальной организации на основе усовершенствованной интегративной модели. Вышеуказанные стадии рассмотрены с точки зрения социальной синергетики. В соответствии с положениями социальной синергетики предлагается усовершенствовать интегративную модель формирования и развития групп посредством учета в качестве начальной стадии формирования групп выделить стадию формирования диссипативного порядка из хаоса в сфере неформальных отношений,

- социологическим исследованием формирования порядка в неформальной организации сотрудников Северо-Западного филиала ОАО «Мегафон» на основе принятой усовершенствованной социосинергетической модели формирования порядка в организации

Апробация научных выводов и практическая значимость исследования. Апробация выводов осуществлена в ходе выступлений на заседании V Кондратьевской конференции (Санкт-Петербург, 2004), I научно-практической конференции «Современные проблемы прикладной информатики» (Санкт-Петербург, 2005), II научно-практической конференции «Отечественные традиции гуманитарного знания: история и современность» (Санкт-Петербург, 2006), IX научно-практической конференции студентов и аспирантов СПбГИЭУ «Менеджмент и экономика в творчестве молодых исследователей ИНЖЭКОН-2006» (Санкт-Петербург, 2006), X научно-практической конференции студентов и аспирантов СПбГИЭУ «Менеджмент и экономика в творчестве молодых исследователей ИНЖЭКОН-2007» (Санкт-Петербург, 2007), III научно-практической кон-

ференции «Отечественные традиции гуманитарного знания история и современность» (Санкт-Петербург, 2007)

Практическая значимость исследования состоит в разработке программы социологического исследования формирования порядка в неформальной организации сотрудников Северо-Западного филиала ОАО «Мегафон», в использовании результатов вышеуказанного социологического исследования для эффективного регулирования отношений в организации. Научные результаты диссертации используются в процессе преподавания в ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет» следующих социологических дисциплин «Социальная синергетика», «Социология организаций», «Социальное моделирование и программирование», «Социальное прогнозирование и проектирование», «Социальные технологии»

Структура работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы (из 231 наименования источников). Диссертация состоит из 130 страниц машинописного текста, в том числе 23 рисунка

Во введении обоснована актуальность темы диссертации, сформулирована цель и задачи исследования, определены объект и предмет изучения, научная новизна, практическое значение и апробация результатов исследования

В первой главе «Организация как социальная система» рассмотрены важнейшие понятия системного анализа социальной организации, раскрыта сущность понятия организации, дана классификация различных социальных организаций, изучено развитие теоретических представлений видных социологов на формирование порядка в социальной организации, показано значение синергетического подхода в исследовании процесса формирования порядка в организации. Описана внешняя и внутренняя среда социальной организации. Проанализировано влияние различных факторов на формирование порядка в социальной организации

Во второй главе «Социосинергетические модели формирования порядка в организации» проведен сравнительный анализ социосинергетических моделей формирования порядка в организации, которые предложены в работах различных авторов. Разработана суперпозиционная социосинергетическая модель, которая используется для описания формирования порядка в организации. Процесс формирования порядка в социальной организации рассматривается как результат наложения друг на друга различных порядков, существующих в подразделениях организации, а также наложения порядка в формальной организации на порядок в неформальной организации и обратно. Изучены типичные ситуации изменения уровня порядка и уровня хаоса в подразделениях социальной организации и в организации в целом, опираясь на социосинергетические представления

В третьей главе «Социологическое исследование формирования порядка в неформальной организации сотрудников в Северо-Западном филиале ОАО «Мегафон» на базе социосинергетической модели» разработана программа социологического исследования, определен объект и предмет исследования, выявлен инструментарий исследования и сформулированы полученные научные результаты исследования. Показано значение усовершенствованной социосинергетической модели для описания стадий формирования неформальной организации. Описаны факторы, влияющие на вышеуказанный процесс. Суперпозиционная социосинергетическая модель адаптирована для описания формирования порядка в неформальных организациях, существующих в Северо-Западном филиале ОАО «Мегафон».

В заключении сформулированы основные выводы и результаты диссертационного исследования.

ОСНОВНЫЕ НАУЧНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Особенности усовершенствованной социосинергетической модели формирования порядка в организации в соответствии с действием принципа суперпозиции.

В отличие от уже имеющихся социосинергетических моделей формирования порядка в организации авторский вариант усовершенствованной социосинергетической модели позволяет более подробно показать различные проявления порядка и хаоса в структуре социальной организации, а также вскрыть причины данных явлений. При разработке вышеуказанной усовершенствованной социосинергетической модели учитывались не только достижения в области разработки социосинергетических моделей формирования порядка в организации, но и общесоциологические теоретические представления о формировании порядка в организации. Для изучения формирования порядка в организации большое значение имеет действие принципа суперпозиции, т.е. наложение порядка, который существует в одной социальной сфере, на порядок, который существует в другой социальной сфере, а также влияние на эти процессы хаоса. Рассматриваются процессы самоорганизации, которые порождают порядок из хаоса. Данные процессы подробно проанализированы на примере формирования порядка в неформальной организации.

Также необходимо учитывать противоречия при построении модели формирования порядка в социальной организации. Это касается как содержания внешней среды социальной организации, так и внутренней среды. В качестве противоположных элементов среды можно рассматривать порядок и хаос, противоборствующие субъекты, потоки и т.д. При описании внешней среды и внутренней среды организации имеет смысл учиты-

вать наличие различных потоков, которые оказывают влияние на процессы возникновения, развития и разрушения социальных организаций

Совокупность действующих сил в социальной организации способны формировать как порядок, так и хаос. Действующие социальные силы следует рассматривать не только с объективной точки зрения, но также с субъективной точки зрения, имея в виду влияние норм и ценностей на действия субъектов. Данное обстоятельство учитывается в институциональной модели формирования порядка в социальной организации.

В литературе различают высокосинергетическую и низкосинергетическую модели социальной организации. В первом случае учитываются возможности вертикальной диффузии элементов социальной системы, а во втором случае диффузия может протекать различным образом. Помимо возможностей вертикальной диффузии элементов социальной системы необходимо учитывать возможности горизонтальной диффузии. Влияние горизонтальной диффузии и вертикальной диффузии учитывается в вертикальной суперпозиционной социосинергетической модели организации и горизонтальной суперпозиционной социосинергетической модели организации.

Суперпозиционная социосинергетическая модель организации в отличие от низкосинергетической модели организации в виде «матрешки» или высокосинергетической модели организации в виде «елочки» может быть описана посредством системы взаимосвязанных треугольников, в которой есть области вертикального и горизонтального пересечения. Треугольниками принято обозначать различные подразделения социальной организации. Места пересечения треугольников показывают сферу взаимодействия между различными подразделениями организации.

Суперпозиционная социосинергетическая модель позволяет также представить социальную организацию в виде единства формальной организации и неформальной организации, в каждой из которых наблюдаются свои проявления порядка и хаоса. Состояние порядка в формальной организации существенным образом влияет на развитие неформальных отношений между людьми, а определенный порядок взаимоотношений в неформальной организации сказывается на исполнении работниками своих служебных обязанностей.

В ходе изучения социальной организации с точки зрения синергетики выявлена специфика использования социосинергетической модели организации применительно к неформальной организации.

2. Типичные ситуации увеличения уровня хаоса или уровня порядка в подразделениях социальной организации и организации в целом на базе усовершенствованной социосинергетической модели формирования порядка в организации

Усовершенствованная социосинергетическая модель формирования порядка в организации учитывает дифференциацию социальной организа-

ции на ряд подразделений. Поэтому следует различать формирование порядка или беспорядка на уровне подразделения и на уровне социальной организации. Возможны различные ситуации в связи с увеличением уровня порядка в социальной организации или подразделении социальной организации. Вместе с тем возможны различные ситуации в связи с увеличением уровня хаоса в социальной организации или подразделении социальной организации.

Ситуация № 1 возникает в случае реализации сознательных действий по формированию порядка в социальной организации. Это широко распространенный способ действий со стороны руководителей организации. Ситуация № 2 возникает в случае сознательных действий, направленных на формирование порядка в одной части социальной организации, которые одновременно приводят к увеличению уровня хаоса в другой части организации. Данная ситуация может возникнуть, например, в случае конфликта между подразделениями организации или в случае реализации проектов, которые приводят к реорганизации отношений в подразделении организации. В процессе реорганизации отношений может возрасти уровень хаоса в подразделении социальной организации. Это могут быть предвиденные или непредвиденные последствия сознательных действий. Усиление хаоса в определенной части организации способствует течению процессов самоорганизации, развитию неформальных отношений персонала.

Ситуация № 3 описывает случай, когда действующие в социальной организации силы не желают или не могут на определенном этапе укреплять порядок. Данная ситуация может возникнуть в случае некомпетентного руководства организацией. В этом случае увеличивается уровень хаоса в социальной организации в целом. Ситуация № 4 описывает сознательные или бессознательные действия, которые однозначно направлены на увеличение уровня хаоса в одной части организации, а укрепление порядка в другой части организации является ответной реакцией на данный процесс. В последней ситуации увеличение уровня хаоса в одном из подразделений организации может быть вызвано некомпетентностью руководителя одного подразделения, а ответная реакция по укреплению порядка в другом подразделении является проявлением компетентности его руководителя.

В трех случаях из четырех на ситуацию в социальной организации или подразделении организации существенным образом влияет увеличение уровня хаоса. В соответствии с положениями социальной синергетики увеличение уровня социального хаоса приводит к возникновению диссипативных социальных структур и формированию нового порядка в социальной организации. Вышеуказанные социосинергетические модели формирования порядка в организации могут быть дополнены посредством более детального описания влияния факторов внешней и внутренней среды на формирование порядка в организации.

В соответствии с вышесказанным разработана усовершенствованная социосинергетическая модель формирования порядка в организации. В данной модели учитываются противоречия, существующие во внешней и внутренней среде социальной организации, а также противоречия, существующие во взаимоотношениях между организацией и средой. Наличие противоречий приводит к обособлению организации от внешней среды, а частично проницаемая граница затрудняет флуктуацию элементов в социальном пространстве. Учет частично проницаемых границ необходим не только для понимания департаментализации социальной организации, но для понимания специфики социальной среды, которая регулируется, например, государственными границами.

В вышеуказанной модели социальная организация рассматривается как социотехническая система. Понятие социотехнической системы позволяет учитывать влияние отношений собственности на формирование порядка в организации. Понятие собственности включает в свое содержание отношение людей к средствам производства, к которым относятся технические средства организации.

Само по себе наличие у человека собственности на средства производства еще не обеспечивает эффективный порядок в социальной организации, позволяющий достигать поставленных целей. Поэтому собственники средств производства занимаются подбором кадров аппарата управления, который должен обеспечить формирование эффективного порядка в социальной организации. Движение в этом направлении иногда называют революцией управляющих (менеджеров).

3. Социологическое исследование формирования порядка в неформальной организации сотрудников в Северо-Западном филиале ОАО «Мегафон» на базе социосинергетической модели

Разработана программа социологического исследования формирования порядка в неформальной организации сотрудников в Северо-Западном филиале ОАО «Мегафон». Программа социологического исследования формирования порядка в неформальной организации включает в себя методологический раздел и методический раздел. Методологический раздел программы состоит из следующих элементов: формулировки проблемной ситуации и научной проблемы, определения целей и задач исследования, определения объекта и предмета исследования, интерпретации основных понятий, описания социосинергетической модели исследуемого предмета, выдвижения гипотез.

Объектом данного социологического исследования является Северо-Западный филиал ОАО «Мегафон». Северо-Западный филиал ОАО «Мегафон» может рассматриваться как единство формальной организации и неформальной организации.

Предметом данного социологического исследования является формирование порядка в неформальной организации сотрудников в Северо-

Западном филиале ОАО «Мегафон» Неформальные отношения между сотрудниками в Северо-Западном филиале ОАО «Мегафон» могут быть упорядоченными и неупорядоченными Неупорядоченные неформальные отношения сотрудников Северо-Западного филиала ОАО «Мегафон» представляют из себя множество случайных встреч и случайно возникшего интереса людей друг к другу Возникновение случайных встреч может быть описано посредством теории вероятностей Упорядоченные неформальные отношения сотрудников Северо-Западного филиала ОАО «Мегафон» возникают в результате наличия устойчивого интереса к поддержанию данных отношений

Неформальная социальная организация рассматривается как социальная система, функционирование и развитие которой определяется разрешением противоречий между элементами во внешней и внутренней среде Выбор в качестве предмета социологического исследования неформальной организации обусловлен тем, что неформальная организация является хорошим примером самоорганизации людей Синергетику называют теорией самоорганизации Поскольку в данной диссертации изучается процесс формирования порядка в организации на базе социосинергетической модели, то достоинства социосинергетической модели будут хорошо видны в ходе социологического исследования формирования порядка в неформальной организации как продукта самоорганизации людей

Сущность проблемной ситуации состоит в наличии беспорядка в сфере неформальных отношений социальной организации, который нередко препятствует формированию порядка в интересах достижения стоящих перед людьми целей Таким образом, проблема – это осознание противоречия между имеющимся и необходимым состоянием социального объекта Научное осмысление данной проблемной ситуации требует теоретического и эмпирического изучения соотношения порядка и хаоса во внешней и внутренней среде неформальной организации, а также механизмов формирования порядка в неформальной организации

Целью социологического исследования формирования порядка в неформальной организации является описание и объяснение способов поддержания определенного уровня порядка и причин нарушений установленного порядка в неформальной организации Для достижения поставленной цели были разрешены ряд задач

- выявить стадии формирования порядка в неформальной организации,
- изучить структуру неформальной организации,
- проанализировать роль лидеров в формировании порядка неформальной организации,
- выявить факторы формирования порядка в неформальной организации,

- разработать рекомендации по совершенствованию взаимоотношений между формальной организацией и неформальной организацией Северо-Западного филиала ОАО «МегаФон»

Эмпирическое изучение Северо-Западного филиала ОАО "МегаФон" основывалось на использовании методов опроса, анкетирования, скрытого наблюдения, социометрического метода для описания неформальных отношений между сотрудниками

Эмпирическое исследование позволило выделить следующие факторы формирования неформальных организаций, существующих в Северо-Западном филиале ОАО "МегаФон"

- 1 Воздействие возмущающих явлений и усилий по наведению порядка в формальной организации,
- 2 Влияние ценностных ориентаций и социокультурных мероприятий на развитие неформальных отношений,
- 3 Роль лидеров в развитии отношений между членами неформальной организации,
- 4 Общие интересы,
- 5 Совместное выполнение служебных обязанностей,
- 6 Близкое месторасположение рабочих мест,
- 7 Потребность в обмене опытом,
- 8 Потребность в самовыражении,
- 9 Потребность в общении

На формирование порядка в неформальной организации оказывает влияние определенный уровень порядка и уровень хаоса в формальной организации. В качестве возмущающих явлений в департаментах вышеуказанной организации служащие называют текучку кадров, введение организационных, товарных и комбинированных инноваций. На основании опроса персонала вышеуказанной организации было установлено, что 91% респондентов отмечает, что увеличение числа инноваций приводит к увеличению уровня дезорганизации в работе департаментов в момент внедрения инноваций, 43% респондентов признают, что наличие определенного уровня дезорганизации в работе побуждает дирекцию Северо-Западного филиала ОАО "МегаФон" постоянно предпринимать усилия по укреплению порядка в организации. Мероприятия по обучению сотрудников использованию новых технологий и квалифицированная помощь со стороны группы, которая отвечает за реализацию проекта, лишь частично способствуют упорядочиванию работы персонала.

В ходе реализации проектов дирекция, руководители подразделений и Центр Компетенции SAP занимаются вопросами поддержания порядка. В Центре Компетенции SAP предусмотрены следующие мероприятия по поддержанию порядка в ходе реализации инновационных проектов в разных подразделениях Северо-Западного филиала ОАО «МегаФон»

1 Перед началом инновационного проекта разрабатывается календарный план-график мероприятий с указанием ответственных лиц,

2 К моменту начала инновационного проекта создается приказ, описывающий состав рабочей группы, и дизайн системы, описывающей основные понятия и концепцию новой функциональности информационной системы управления,

3 Перед началом работы в соответствии с новым бизнес-процессом происходит обучение и тестирование новой функциональности, что позволяет предварительно смоделировать ситуацию работы в соответствии с новым порядком

Формальные отношения не исчерпывают всего содержания социальных отношений в организации. Ко многим формальным правилам поведения в социальной организации персонал относится недостаточно искренне. В виду недостаточного взаимодействия между подразделениями формальной организации функциональные обязанности выполняются не всегда на должном уровне. Противоречия в формальных отношениях между членами организации побуждают их искать способы разрешения данных противоречий посредством развития неформальных отношений.

Основными темами неформального общения являются служебные конфликты. На втором месте находятся вопросы обустройства личной жизни, то есть обсуждаются проблемы организации свадеб, рождения детей и т.д. На третьем месте оказалась тематика крупных покупок (квартиры, машины). Также часто обсуждаются нейтральные темы: погода, новости, телепередачи, кино.

Метод социологических опросов позволил подтвердить ряд предположений (гипотез) относительно развития неформальных отношений между членами организации.

Первую гипотезу, согласно которой человек чаще находится в состоянии хаотических неформальных отношений, чем в состоянии упорядоченных неформальных отношений,

Вторую гипотезу, согласно которой большинство людей состоят в неформальных организациях,

Третью гипотезу, согласно которой неформальные организации, состоящие из меньшего количества людей, более распространены, чем формальные организации, состоящие из большего количества людей,

Четвертую гипотезу, согласно которой большинство неформальных организаций не имеет постоянного лидера.

4. Стадии формирования неформальной организации на основе усовершенствованной интегративной модели

На основании опроса сотрудников Северо-Западного филиала ОАО "МегаФон" было установлено наличие следующих стадий формирования неформальной организации, которые были выделены в усовершенствован-

ной интегративной модели формирования порядка в неформальной организации

1. Стадия формирования диссипативного порядка из хаоса в сфере неформальных отношений

На данной стадии некоторое время (в среднем от одного до двух месяцев) находятся все новые сотрудники организации или лица, находящиеся в состоянии конфликта с сослуживцами, а также лица, занятые решением личных проблем. Стадия формирования диссипативного порядка из хаоса характеризуется отсутствием прочных неформальных отношений с другими людьми. В отношениях между людьми возникают случайные контакты, которые нельзя охарактеризовать как прочные неформальные отношения. Эта стадия не выделена в модели Дж Л Гибсона, Дж Иванцевича, Дж Х Доннелли-мл, но была обнаружена в ходе эмпирического исследования неформальных отношений между сотрудниками и их опроса в Северо-Западном филиале ОАО "МегаФон". С точки зрения социосинергетической модели хаос в неформальных отношениях между членами организации может порождать диссипативный порядок, который пока не приводит к возникновению взаимного притяжения. На вышеуказанной стадии находится 6% сотрудников организации.

2. Стадия взаимного притяжения в сфере неформальных отношений

На этой стадии 6% от общей численности сотрудников учатся общаться, преодолевают психологические барьеры, постепенно входят в доверие друг к другу. В ходе эмпирического исследования подтвердилось, что такие неформальные отношения существуют на различных уровнях организации, между большинством сотрудников, которые взаимодействуют во время выполнения своих служебных обязанностей. На стадии взаимного притяжения начинается процесс формирования прочных неформальных связей между людьми, которые постепенно укрепляются на последующих стадиях развития неформальных отношений.

3. Стадия коммуникации и принятия решения в сфере неформальных отношений

Такое неформальное взаимодействие в Северо-Западном филиале ОАО "МегаФон" существует между сотрудниками, объединенными в одну формальную организацию. Чаще всего такое неформальное взаимодействие устанавливается в рамках отдельных функциональных групп. Неформальные отношения в ходе выполнения сходных задач часто сопровождаются обменом опытом между сотрудниками, совместным принятием решения по тому или иному вопросу. На вышеуказанной стадии находится 14% сотрудников.

4. Стадия мотивации и производительности в сфере неформальных отношений

Такие неформальные отношения устанавливаются в ходе кратковременного совместного выполнения служебных заданий. Одним из примеров

может быть развитие неформальных отношений между членами формальной группы, созданной для выполнения служебного задания в командировке. Такие неформальные отношения возникают и в ходе проведения неформальных мероприятий. Например, при проведении корпоративных мероприятий перед сотрудниками стоит общая цель веселого времяпровождения, для достижения которой необходимо кооперация усилий различных сотрудников. На данной стадии находится 11% сотрудников.

5 Стадия контроля и организации в сфере неформальных отношений

В состав неформальных организаций входит 63% сотрудников. Таким образом, подтвердилась гипотеза, согласно которой большинство людей состоят в неформальных организациях.

В Северо-Западном филиале ОАО "МегаФон" существуют неформальные организации различного количественного состава: по пять, три и два человека. На основе эмпирического исследования установлено, что 63 % неформальных организаций состоит из двух человек, 25% неформальных организаций состоит из трех человек, 12% неформальных организаций состоит из пяти человек. Таким образом, подтвердилась гипотеза, согласно которой неформальные организации, состоящие из меньшего количества людей, более распространены, чем неформальные организации, состоящие из большего количества людей.

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ ДИССЕРТАЦИИ

1 Анализ организации как социальной системы на основе изучения трудов различных авторов позволил выявить ряд существенных характеристик и факторов, которые определяют ее функционирование и развитие. Под порядком в социальной организации понимаются взаимосвязи между элементами системы, обеспечивающие устойчивость и стабильность системы. Проводится различие между социально-структурными, социально-функциональными и социально-динамическими связями в организации. Большую роль в анализе организации как социальной системы играет синергетический подход.

2 В трудах выдающихся теоретиков современной социологии социальная реальность рассматривается как социальная система. Для описания социальных организаций они используют различные модели, в том числе модель, содержащую противоречия, институциональную модель, интегративную модель и другие модели. Изучение теоретических социологических представлений о сущности и структуре социальной организации, возникновении порядка и хаоса во внутренней и внешней среде социальной организации позволяет сделать выводы о важнейших чертах формирования порядка в организации и, таким образом, усовершенствовать социосинергетическую модель формирования порядка в организации.

3 Сравнительный анализ различных социосинергетических моделей позволяет выявить ключевые моменты формирования порядка в организации, а также определить перспективное направление в исследовании данного процесса, показать роль порядка и хаоса в развитии организации. Опираясь на положения социологической теории, удалось уточнить представления о формировании порядка в организации на базе социосинергетической модели и показать влияние департаментализации на процесс формирования порядка в организации. Разработаны и описаны вертикальная и горизонтальная суперпозиционные социосинергетические модели организации.

4 Рассмотрены социосинергетические модели типичных ситуаций возрастания уровня хаоса в организации в целом или в одном из подразделений организации, а также возрастания уровня порядка в организации в целом или в одном из подразделений организации. При этом учитывается возможность ситуации, когда увеличение уровня хаоса в одном подразделении сопровождается увеличением уровня порядка в другом подразделении.

5 Проанализирована интегративная модель основных этапов формирования порядка организации и предложено усовершенствовать данную модель посредством выделения дополнительного этапа в процессе формирования порядка организации.

6 На основе полученных эмпирических данных была показана целесообразность использования усовершенствованной социосинергетической модели для описания формирования порядка в неформальных организациях, существующих в Северо-Западном филиале ОАО «МегаФон».

7 В качестве внешней среды в процессе формирования порядка в неформальной организации рассматривалась формальная организация. Состояние внешней среды характеризовалось определенным уровнем дезорганизации и усилиями, направленными на поддержание порядка. Установлено влияние возмущающих социальных явлений и мер по поддержанию порядка в формальной организации на формирование порядка в неформальной организации.

8 Эмпирическое исследование этапов формирования порядка в неформальной организации позволило описать их с помощью количественных показателей. Выявлена структура неформальных организаций в Северо-Западном филиале ОАО «МегаФон», показана роль неформальных лидеров в неформальных организациях. В большинстве изученных неформальных организаций роль лидера играют ситуативные лидеры, а не постоянные лидеры. Наличие постоянных лидеров в неформальных организациях указывает на появление определенной иерархии во взаимоотношениях между людьми. Выявлены факторы формирования неформальной организации.

**ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ
ОПУБЛИКОВАНЫ СЛЕДУЮЩИЕ НАУЧНЫЕ РАБОТЫ АВТОРА:**

Статья, опубликованная в рекомендованных ВАК изданиях

1. Орловская ИС Социосинергетические модели типичных ситуаций изменения уровня порядка и хаоса в социальной организации // Известия Российского государственного педагогического университета им А И Герцена № 22 (53) Аспирантские тетради Научный журнал, 2007 – 0,4 п л

Статьи и тезисы, опубликованные в прочих научных изданиях:

1 Войцеховская ИС (Орловская ИС) Проблемы управления социально-демографической трансформацией современного российского общества // Демографическое развитие Санкт-Петербурга и Северо-Запада России проблемы, тенденции, перспективы Материалы конференции (25 ноября 2004 г) / СПб ООО «Промснаб», 2004 – 0,2 п л

2 Войцеховская ИС (Орловская ИС), Маргулян Я А О депопуляции в Санкт-Петербурге// Демографическое развитие Санкт-Петербурга и Северо-Запада России проблемы, тенденции, перспективы Материалы конференции (25 ноября 2004 г) / СПб ООО «Промснаб», 2004 – 0,2 п л /0,1 п л

3 Войцеховская ИС (Орловская ИС), Войцеховский С Н Использование электронных технологий для управления массами в ходе предвыборной кампании 2003-2004 гг.// Социальные технологии и современное общество Сб науч тр Вып 2 / СПб СПбГИЭУ, 2005 – 0,2 п л /0,1 п л

4 Войцеховская ИС (Орловская ИС), Войцеховский С Н Социосинергетическое и диалектическое понимание управления информацией// Современные проблемы прикладной информатики 1 науч-практ конф 23-25 мая 2005 г Сб докл / СПб СПбГИЭУ, 2005 – 0,3 п л /0,15 п л

5 Войцеховская ИС (Орловская ИС) Информационное взаимодействие между средой и организацией// Современные проблемы прикладной информатики 1 науч-практ конф 23-25 мая 2005 г Сб докл / СПб СПбГИЭУ, 2005 – 0,2 п л

6 Войцеховская ИС (Орловская ИС) Системный анализ технологии изучения и решения социальных проблем//Отечественные традиции гуманитарного знания История и современность Науч-практ конф 8 июня 2005 г. Сборник докладов / СПб СПбГИЭУ, 2005 – 0,2 п л

7 Войцеховская ИС (Орловская ИС), Войцеховский С Н Развитие социосинергетического и диалектического понимания управления информацией// Отечественные традиции гуманитарного знания История и современность Науч-практ конф 8 июня 2005 г Сб докл / СПб СПбГИЭУ, 2005 – 0,2 п л /0,1 п л

8 Орловская ИС О взаимосвязи противоречий и хаоса в организации// Менеджмент и экономика в творчестве молодых исследователей

ИНЖЭКОН-2006 IX науч-практ конф студ и асп СПбГИЭУ 18,19 апр 2006 г. / СПб СПбГИЭУ, 2006 – 0,1 п л

9 Орловская И С О значении социальной синергетики// Отечественные традиции гуманитарного знания История и современность II науч-практ конф 26 мая 2006 г Сборник докладов / СПб СПбГИЭУ, 2006 – 0,1 п л

10 Орловская И С Понятие и классификация социальных организаций// Современные проблемы экономики и управления Сб науч ст асп СПбГИЭУ Вып 16 / СПб. СПбГИЭУ, 2006 – 0,3 п л

11 Орловская И С Социальная синергетика как способ разрешения межпарадигмальных противоречий в развитии социологической теории// Социальные технологии и современное общество Сб науч тр Вып 3 / СПб СПбГИЭУ, 2006 – 0,3 п л

12 Орловская И С Сравнительный анализ социосинергетических моделей формирования порядка в организации// Отечественные традиции гуманитарного знания История и современность III науч-практ конф 18 мая 2007 г тезисы докл / СПб СПбГИЭУ, 2007 – 0,1 п л

Подписано в печать 14 03 2008

Формат 60x84 1/16 Печ л 1,0 Тираж 100 экз Заказ 92

Издательство СПбГИЭУ 191002, Санкт-Петербург, ул Марата, 31