

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САРАТОВСКИЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра психологии личности

**Организационная культура компании как фактор конфликтного
поведения**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 461 группы
направления 37.03.01 «Психология»

Факультета Психологии

Строгановой Олеси Алексеевны

Научный руководитель К.псих.н., доцент _____ А.К.Кравцова

Заведующий кафедрой Д.псих.н., профессор _____ Е.В. Рягузова

Саратов, 2017 год

Введение. Организация – группа людей, активность которых сознательно координируется руководством для достижения общих целей. При рассмотрении их как сообществ, имеющих единообразное видение собственных целей, значения и места, ценностей и поведения, вызвало к жизни понятие организационной культуры. Организационная культура определяется как сильнейший мотиватор, регулятор и индикатор деятельности персонала в организации. Организационная культура вырабатывается и категорически задается первыми лицами организации и коррелирует с субкультурой формируемого им высшего эшелона власти. Организация – объединение индивидов с разными нормами, установками, интересами. Данные различия могут привести к противостоянию индивидов, к состоянию напряженности, проявлению агрессии и даже социального конфликта. От типа и вида организационной культуры зависит сам вид конфликта, возможные пути его осложнения, темп разрешения конфликтов внутри данного предприятия, а также пути его разрешения. Практическая значимость исследования состоит в том, что правильно сформированная организационная культура может воздействовать на разрешение внутрифирменных конфликтов.

Цель работы: проанализировать взаимосвязь конфликтного поведения членов коллектива и организационной культуры компании. Для достижения поставленной цели были выделены следующие **задачи:**

1. Проанализировать основные теоретические и методологические подходы и направления исследования организационной культуры и конфликтности в зарубежной и отечественной психологии;
2. Диагностировать организационную культуру предприятий X, Y, Z с позиции ордерного подхода;
3. Провести анализ межличностных отношений внутри группы в организациях X, Y, Z;

4. Проанализировать личность Лидера X, Y, Z, соотнести полученные результаты с моделями управленческого взаимодействия лидеров X, Y, Z.

Объект исследования – организационная культура. **Предмет исследования** – взаимосвязь конфликтного поведения членов коллектива и организационной культуры компании. **Гипотеза исследования:** организационная культура компании предполагает определённый уровень агрессии членов коллектива, выступающего в качестве фактора конфликтного поведения.

Методологическая база исследования

- Философский уровень представлен прагматизмом (Дж. Дьюи).
- Общенаучный уровень исследования:
 - Гуманистический (диалогический подход; наблюдение, беседа);
 - Системный (всеобщая связь и взаимообусловленность организационной культуры и уровня агрессии);
 - Интегративный (использование качественных и количественных методов, обеспечивающих всесторонний анализ эмпирических данных, а не взаимоисключающих друг друга).
- Частный уровень представлен методикой ордерной диагностики организационной культуры (Л.Н. Аксеновской), а также методикой диагностики межличностных отношений (Т. Лири).
- Конкретный уровень исследования представлен качественными и количественными методами.

Методы исследования – стандартизированное наблюдение, беседа, опрос, метод анализа документов.

Эмпирическую базу исследования составили: 41 человек, работники организаций в возрасте от 18-и до 60 лет.

Основное содержание работы.

В первой главе проводится теоретический анализ понятия организационной культуры и внутриорганизационного конфликта.

1.1. Понятие организационной культуры. Организационная культура, согласно Э. Шейну, состоит из набора приемов и правил решения проблемы внешней адаптации и внутренней интеграции работников, правил, оправдавших себя в прошлом и подтвердивших свою актуальность в настоящем. Организационная культура рассматривается с точки зрения ордерного подхода Л.Н. Аксеновской - сложный социально-психологический порядок (ордер), который задаётся моделью управленческого взаимодействия. Выделяются три базовых моделей организационной культуры: «родительская»; «командирская»; «пастырская», которые задаются функциональным типом личности лидера.

Основные функции организационной культуры: охранная, интегрирующая, регулирующая, замещающая, адаптивная, образовательная и развивающая, функция управления качеством.

1.2. Определение и характеристика конфликта. Ян Щепаньский рассматривал конфликт в качестве столкновения, которое вызвано противоречиями целей, установок и способов действия по отношению к конкретной ситуации или предмету. В психологии выделяются три разновидности конфликта: социальный, социально-психологический и психологический. **Выделяют следующие признаки конфликта:** существование ситуации, которая воспринимается субъектами конфликтной; невозможность разделения объекта конфликта; предпочтение отдаётся стремлению участников продолжить конфликтное взаимодействие для достижения своих целей, а не выходу из образовавшейся ситуации.

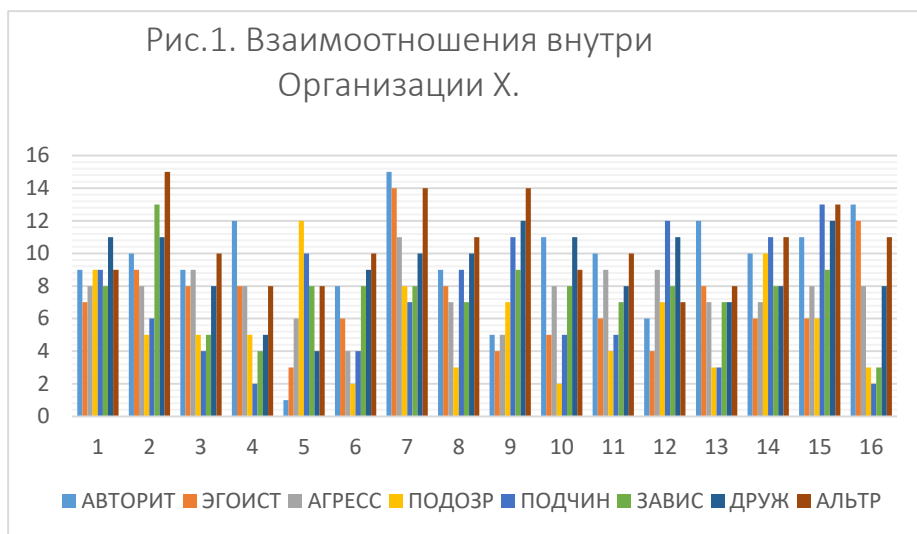
1.3. Классификация организационных конфликтов. **Организационно-управленческий конфликт** — это конфликт, возникающий между субъектами управляющей организации, руководителями и исполнителями, между

подразделениями, в результате столкновения целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, а также ее результатов и социальных последствий. По С.И. Островской существует 4 ключевых типа организационных конфликтов: внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой, межгрупповой. **Оптимальное разрешение конфликтной ситуации** — это результат, достигнутый в ходе устранения противоречия, составляющего ядро конфликта.

1.4. Методы управления организационными конфликтами. Организации выполняют разнообразные функции и отличаются друг от друга по роду деятельности их членов, уровню организации, сплоченности, количественному составу. Любая управленческая деятельность должна быть построена на целенаправленном влиянии на объекты и субъекты управления, последовательном преодолении рассогласований, которые могут появиться в ходе реализации производственных задач. **Существуют следующие методы управления и предупреждения конфликтов:** внутриличностные методы, структурные методы, межличностные методы. **Выделяют пять стилей поведения в конфликте:** уклонение (избегание, уход), противоборство (конкуренция), уступчивость (приспособление), сотрудничество, компромисс принуждение.

Глава 2: «Эмпирическое исследование связи организационной культуры и показателей конфликтного поведения». Анализ результатов ордерной диагностики организационной культуры показал, что лидер X имеет отчётливую доминанту в виде «семейного» субордера. Вместе с тем, основываясь на результатах исследования А.Ефремовой, стоит учесть то, что «армейский» и «церковный» субордера данного субъекта в процентном соотношении уступают «семейному» на 1%, что позволяет говорить о высоко развитой организационной

культуре. В свою очередь, Лидер Y имеет доминанту «армейского» и «семейного»



субордеров, лидер Z – «армейского субордера».

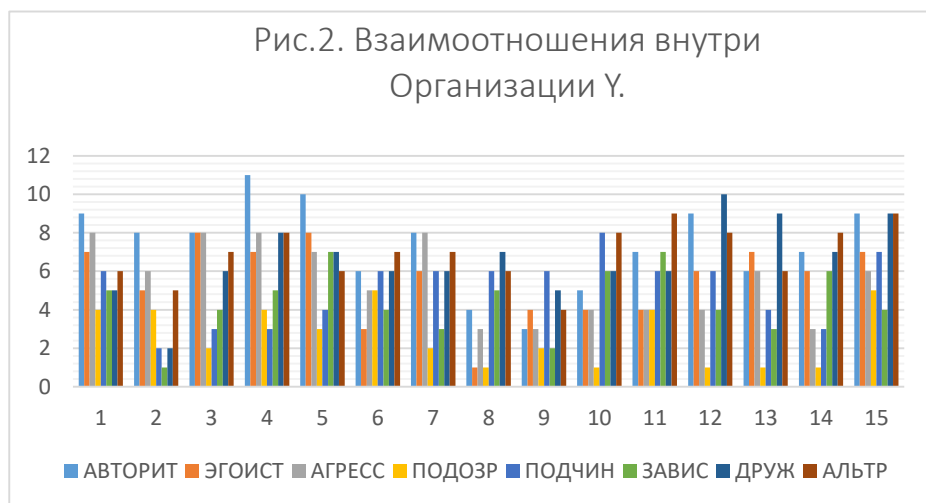
В ходе диагностики межличностных отношений внутри группы в организации X были

выделены показатели, имеющие высокий уровень выраженности:

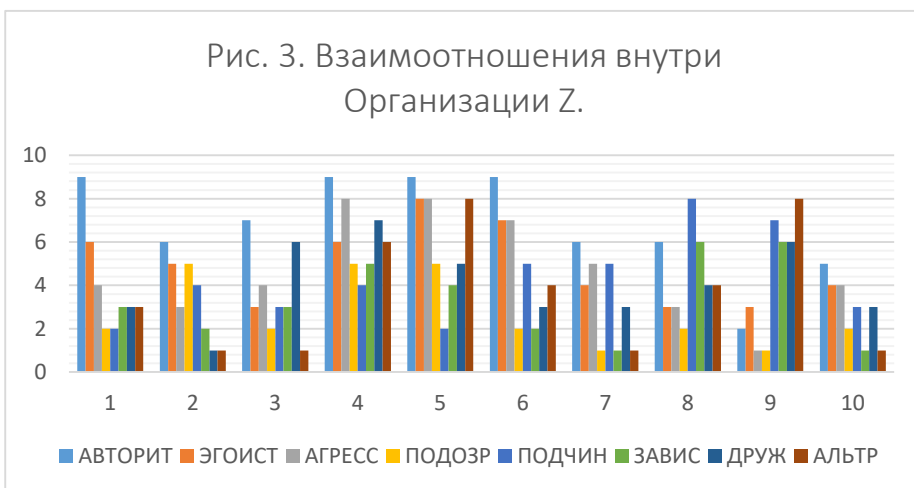
авторитарность,
эгоистичность,
дружелюбность,
альтруистичность

(Рис.1). В организации Y ведущее место также занимают:

авторитарность,
эгоистичность,
дружелюбность, альтруистичность



дружелюбность, альтруистичность (Рис.2). Диагностика межличностных



отношений в организации Z выявила следующие доминирующие качества группы: авторитарность, эгоистичность, агрессивность (Рис.3).

В рамках настоящего исследования, основным показателем для изучения является «агрессивность», как основная составляющая конфликтности, которая в каждой из организаций имела прямую зависимость от уровней показателей «авторитарность» и «эгоистичность». Таким образом, последние два показателя

также являются составляющими конфликтного поведения членов группы. В

подтверждение был проведён корреляционный анализ между шкалами внутри

Рис. 4. Корреляционный анализ. Организация X.

	АВТОРИТ	ЭГОИСТ	АГРЕС	ПОДОЗР	ПОДЧИН	ЗАВИС	ДРУЖ
ЭГОИСТ	0,80						
АГРЕС	0,56	0,54					
ПОДОЗР	-0,46	-0,24	0,07				
ПОДЧИН	-0,49	-0,49	-0,08	0,63			
ЗАВИС	-0,26	-0,27	-0,14	0,24	0,51		
ДРУЖ	0,13	0,00	0,11	-0,17	0,45	0,53	
АЛЬТР	0,26	0,40	0,07	0,01	0,20	0,49	0,53

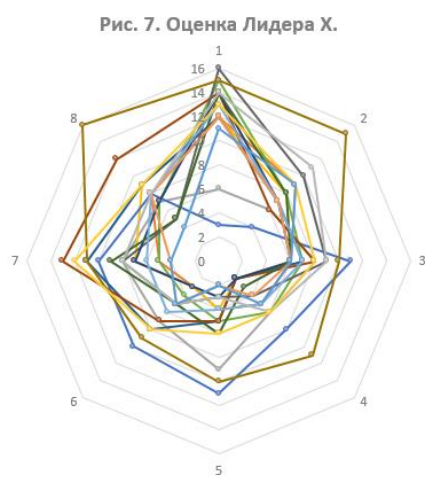
Рис. 5. Корреляционный анализ. Организация Y.

	АВТОРИТ	ЭГОИСТ	АГРЕС	ПОДОЗР	ПОДЧИН	ЗАВИС	ДРУЖ
ЭГОИСТ	0,75						
АГРЕС	0,71	0,71					
ПОДОЗР	0,43	0,11	0,39				
ПОДЧИН	-0,37	-0,42	-0,32	-0,02			
ЗАВИС	0,20	0,04	-0,11	-0,03	0,20		
ДРУЖ	0,23	0,26	-0,07	-0,26	0,22	0,30	
АЛЬТР	0,39	0,14	-0,01	0,15	0,26	0,56	0,52

методики для каждой из организаций (Рис.4, Рис.5, Рис.6).

Результаты были объединены и выявлены

наиболее чётко выраженные корреляционные связи: авторитаризм – эгоистичность ($r = 0,75 - 0,80$), авторитаризм – агрессивность ($r = 0,56 - 0,82$), эгоистичность – агрессивность ($r = 0,54 - 0,80$).



Анализ личности лидера методом 360 градусов показал, что характеристики Лидера X располагаются в приблизительно равной степени в зонах: доминирование – агрессивность, доминирование – дружелюбность (Рис.7). При итоговом анализе результатов был определён основной тип отношения лидера X к окружающим:

доминирование, но стоит уточнить, что параметр «дружелюбность» также имеет некоторую степень выраженности. Характеристики Лидера Y имеют похожее сочетание зон, что и у Лидера X (Рис.8), при анализе типа отношения к окружающим было выявлено, что более выраженным является показатель «доминирование», однако, параметр «дружелюбие» имеет умеренную выраженность, что говорит о том, что

Рис. 8. Оценка Лидера Y.

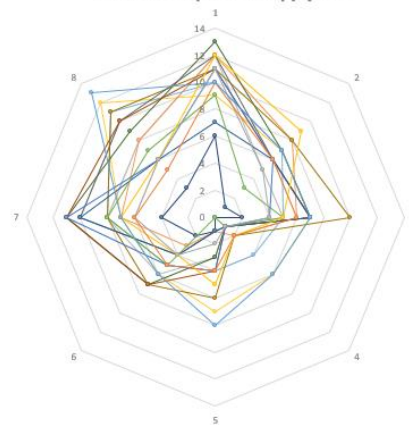
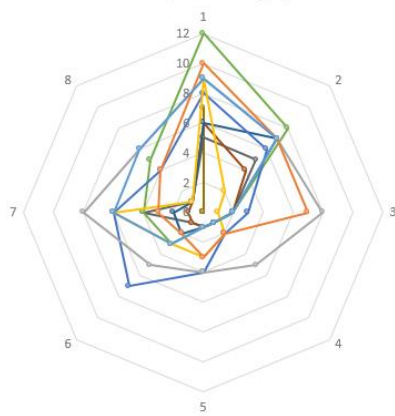


Рис. 9. Оценка Лидера Z.



руководитель способен вести себя, как «командир», но в определённых ситуациях может быть мягок и доброжелателен (показатели двух субордеров: «семейного», «армейского»). Лидер Z же имеет противоположные результаты (Рис.9) : доминирующей зоной является «доминирование-агрессивность» («армейский»

субордер), что количественно подтверждается при определении типа отношения к окружающим («доминирование»). Исследование показало, что «семейная» модель управления подразумевает под собой более низкий уровень выраженности показателей «авторитарность», «эгоистичность», «агрессивность» по сравнению с показателями «дружелюбность», «альтруистичность». При взаимодействии «семейного» и «армейского» субордеров данные группы показателей имеют равные уровни выраженности. В свою очередь, «армейская» модель управления подразумевает под собой большую выраженность показателей первой группы. Следовательно, можно говорить о взаимозависимости организационной культуры и агрессивности, а соответственно и её взаимосвязи с конфликтным поведением членов коллектива.

Выводы и заключение.

1. В процессе теоретического исследования вопроса о взаимосвязи конфликтного поведения членов коллектива и организационной культурой компании были выявлены следующие положения: в рамках ордерного подхода организационная культура определяется как сложный социально-психологический порядок (ордер), задаваемый моделью управленческого взаимодействия. **Базовых моделей управленческого взаимодействия три:** «родительская»; «командирская»; «пастырская».

Конфликт - активные взаимно направленные действия каждой из конфликтующих сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями.

Признаками конфликта являются: наличие ситуации, воспринимаемой участниками как конфликтной; неделимость объекта конфликта; желание участников продолжить конфликтное взаимодействие для достижения своих целей, а не выход из создавшейся ситуации.

Существует четыре основных типа организационных конфликтов: внутриличностный; межличностный; конфликт между личностью и группой; межгрупповой.

Управление конфликтами — это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений.

Существуют следующие методы управления и предупреждения конфликтов: внутриличностные методы; структурные методы; межличностные методы или стили поведения в конфликте; персональные методы; переговоры; метод ответных агрессивных действий.

Проанализированный материал доказывает то, что организационная культура является фактором конфликтного поведения. Определённый тип организационной культуры предопределяет определённые стили поведения в конфликте. Также, исходя из типологии корпоративной культуры, возможно построить логичную и эффективную методологию управления конфликтами, возникающими между сотрудниками и подразделениями.

2. Для организации X был определён «семейный» тип организационной культуры. Организация Y представляет собой взаимодействие двух ордеров «семейного» и «армейского». Для Организации Z был определён «армейский» тип организационной культуры.

3. В ходе диагностики межличностных отношений внутри группы в организации X были выделены показатели, имеющие высокий уровень выраженности: авторитарность, эгоистичность, дружелюбность, альтруистичность. В организации Y ведущее место также занимают: авторитарность, эгоистичность, дружелюбность, альтруистичность. Диагностика межличностных отношений в организации Z выявила следующие доминирующие качества группы: авторитарность, эгоистичность, агрессивность.

4. Анализ личности лидера методом 360 градусов показал, что характеристики Лидера X располагаются в приблизительно равной степени в зонах: доминирование – агрессивность, доминирование – дружелюбность, при основном типе отношений к окружающим – «доминирование». Характеристики Лидера Y имеют похожее сочетание зон, что и у Лидера X, но с выраженностью сразу двух типов отношения к окружающим: «доминирование» и «дружелюбие». Лидер Z же имеет противоположные результаты: доминирующей зоной является «доминирование-агрессивность» с выраженностью «доминирующего» типа отношений.

Таким образом, исследование показало, что «семейная» модель управления предполагает более низкую выраженность показателей «авторитарность», «эгоистичность», «агрессивность» по сравнению с показателями

«дружелюбность», «альтруистичность». При взаимодействии «семейного» и «армейского» субордеров данные группы показателей имеют равные уровни выраженности. В свою очередь, «армейская» модель управления подразумевает под собой высокую выраженность показателей первой группы. Таким образом, можно говорить о взаимозависимости организационной культуры и конфликтного поведения членов коллектива. Цель работы была достигнута. Гипотеза была подтверждена, организационная культура предполагает определённый уровень агрессии членов коллектива, выступающего в качестве фактора конфликтного поведения.