

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

кафедра социологии региона

**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫМИ КОНФЛИКТАМИ В
ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ
КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРАВИТЕЛЬСТВА ОБЛАСТИ)**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 2 курса группы

направления 39.04.01 - Социология, профиль «Социология конфликтов»

Социологического факультета

Стазаевой Екатерины Владимировны

Научный руководитель

кандидат философских наук, профессор _____ Я.А. Никифоров

подпись, дата

Зав. кафедрой

кандидат философских наук, профессор _____ И.А.Бегинина

подпись, дата

Саратов 2016

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Системный кризис в мировом сообществе и в России, связанный с радикальными социальными изменениями, с возрастающей угрозой международного терроризма, усиливающего социально-экономический диспаритета между странами, обостряются социальные противоречия как на макро-, так и микро- уровнях. Все более очевидной становится потребность в разработке прогнозных и превентивных механизмов, способствующих предупреждению социальных катаклизмов. Построение адекватной конфликтологической концепции предполагает междисциплинарный дискурс, учета всех аспектов эволюции такого сложного социального явления, так как в социальном конфликте переплетаются политические, идеологические, культурные, экономические, этические факторы общественной жизни.

Актуальность темы данного магистерского исследования связана и с тем, что проблематика социальных конфликтов обостряется в глобализирующемся обществе, в условиях растущей неопределенности и труднопрогнозируемости событий и явлений в самых разнообразных сферах. Социальное пространство заполняется новыми и новыми группами «рисков» и видами угроз, порождающими новые формы социальных конфликтов, а, соответственно, требующих новых подходов и технологий их предупреждения и урегулирования. Наблюдаемый резкий рост и усложнение конфликтности оказались неожиданными не только для властных структур, но и для исследователей, пытающихся осмыслить и дать соответствующую теоретическую интерпретацию социальным конфликтам в условиях радикальных социальных изменений и цивилизационных сдвигов. В условиях современности появляются новые задачи не только перед практиками урегулирования социальных конфликтов, но и перед теорией конфликта, необходимым представляется целостный подход, рассматривающий конфликт не только как противостояние субъектов, но и трактующий рассмотрение данного феномена во взаимосвязи с процессами

включенности субъектов в сложные сети социального взаимодействия. Социальные конфликты неизбежны в любой общности, так как являются необходимым условием общественного развития. Социальная структура общества с ее жесткой дифференциацией на различные социальные слои, группы и отдельные индивиды представляет неиссякаемый источник конфликтов. Чем сложнее социальная структура, тем более дифференцировано общество, тем больше источников для потенциальных конфликтов. Социальные конфликты наряду с конструктивными функциями, способствующих интеграции общества и его сегментов, могут носить и деструктивный характер, именно в этой связи актуализируется проблема эффективного управления социальными конфликтами, чтобы не допустить или максимально снизить негативные последствия.

Социальная организация может существовать только в условиях динамического, а не статического равновесия. Конфликты могут организацию укрепить или разрушить, поэтому рассмотрение конфликта в организации как социального процесса, комплексный социологический анализ конфликтного потенциала в организации позволяет сформировать адекватный методологический подход к принятию управленческих решений по диагностике и урегулированию различного рода организационных конфликтов. Кроме того, актуальность настоящего исследования определяется и необходимостью повышения социальной значимости и эффективности деятельности органов власти, которые обеспечивают реализацию как важнейших социальных интересов, с одной стороны, так и государственных полномочий - с другой стороны. Несмотря на неутраченные споры вокруг «управления конфликтом» как научно-теоретической проблеме, необходимо отметить возрастающую практическую значимость, актуализированную современностью, что и явилось основой для выбора темы исследования.

Степень научной разработанности проблемы. Проблема социального конфликта в философии и социологии занимает одно из

ключевых. На этапе становления современной цивилизации конфликты как сложноидентифицируемое, неоднозначно прогнозируемое и вероятно разрешаемое явление представляют исследовательский интерес. Философское осмысление природы социальных конфликтов представлены в трудах мыслителей Древней Греции (Анаксимандр, Гераклит, Аристотель, Платон).¹ В средние века конфликты рассматривались в контексте религиозного мировоззрения (А. Августин, Ф. Аквинский).² Эпоха Возрождения и Нового времени формируются принципиально иные подходы к сущности социальных конфликтов, которые стали рассматриваться в контексте осмысления проблем происхождения общества и государства, возможностей управления конфликтами (Т. Гоббс, Ж.-Ж. Руссо).³

Анализ конфликта с позиции противоречий нашло отражение в работах Г. Гегеля,⁴ связывающий причину конфликтов с социальной поляризацией. Одна из первых социально-философских теорий конфликта была изложена в учении К. Маркса. Первые социологические концепции и теории о природе конфликта были предприняты О. Контом и Г. Спенсером, идеи которых были развиты У. Бэджготом, Л. Гумпловичем, Э. Дюркгеймом, Л. Дюги, Г. Ратценгофером. За социологическими концепциями последовали конфликтные модели, разработанные К. Боулдингом, Й. Галтунгом, Р. Дарендорфом, Г. Зиммелем, Л. Козером, Л. Крисбергом, которые впоследствии стали основанием для новой научной области – конфликтологии.

Разработка проблем конфликта осуществлялась в разных социологических школах и направлениях, конфликт выступал в качестве исходной категории социологических концепций и обосновывалась

¹ Вечканов В.Э. Философия. Саратов: АйПиЭрМедиа, 2012 <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/1131> — ЭБС «IPRbooks»; Марков Б.В. Философия. Учебник - М. : Проспект 2011. – 432 с.; История философии/ Под ред. Л. Б. Карелова - М. : ИФРАН, 2013. – 311 с.

² История философии/ Под ред. Л. Б. Карелова - М. : ИФРАН, 2013. – 311 с.

³ Энциклопедия «История философии» / http://slovari.yandex.ru/dict/hystory_of_philosophy

⁴ Гегель. Лекции по эстетике. — СПб.: Наука, 2007.

необходимость его теоретического анализа. В трудах Г. Зиммеля представлена проблема структурирования общественных процессов по форме взаимодействия социальных индивидов, включающих развитие отношений от конкуренции, подчинения, конфликта – к договору и сотрудничеству.

В 50-60-х гг. XX века в западной социологии сформировалась теория социальных конфликтов, которая стала альтернативой теории консенсуса (порядка). Среди основных представителей теории конфликта можно отметить следующих ученых: К. Боулдинга, Й. Галтунга, Р. Дарендорфа, Р. Коллинза, Л. Козера, Д. Локвуда, Дж. Рекса.⁵ В трудах классиков социологии организаций (М. Вебер, Э. Мэйо, Ф. Тэйлор),⁶ ученых, принадлежащих к школе научного управления (Ф. Гилбрет, Г. Гант, Ф. Херцберг, Д. Макгрегор),⁷ административной школе (А. Файоль), сторонников теории рациональной бюрократии М. Вебера, конфликт рассматривался как явление преимущественно нежелательное. По мнению представителей данной школы внимание акцентировалось на определении задач, процедур, правил взаимодействий должностных лиц и разработку рациональной организационной структуры, то есть механизмов, которые устраняют условия, способствующие проявлению конфликта, и могут быть использованы для решения возникающих проблем.

Авторы, принадлежащие к школе «человеческих отношений» (Э. Мэйо, У. Диксон, Ф. Ротлисбергер), также рассматривали конфликты как

⁵ Дарендорф, Р. Современный социальный конфликт. Очерк политики свободы / Пер. с нем. – М., 2002; Козер, Л. Функции социального конфликта. – М., 2000; Boulding, K. Conflict and Defence. – N . Y., 1988. – XIV; Collins, R. Conflict Sociology: Toward an Explanation Science. – New York, 1975; Galtung, J. Violence, peace and peace research // Journal of Peace Research. – Vol. 6. – 1969. - № 3; Lockwood, D. Some Notes on «The Social System» // British Journal of Sociology. – 1956. – № 7; Rex, J. Key Problems in Sociological Theory. – London, 1961

⁶ Вебер, М. Избранные произведения: Пер. с нем. – М.: Прогресс, 1990; Вебер, М. Избранное. Образобщества: Пер. с нем. – М.: Юрист, 1994.

⁷ Krisberg, L. Constructive Conflicts. From Escalation to Resolution. – L., 1998; Burton, J., Dukes, F. Conflict: Practicies in Management, Settlement and Resolution. – N. Y., 1990; Conflict Human Needs Theory. – Basingstoke, L., 1990. 2 Burton, J. Preface to the series. Introduction // Conflict: Human needs theory / J. Burton Basingstoke, L., 1990. – Vol. 2. – P. 2.

негативный феномен, как признак неэффективной деятельности организации и плохого управления.

Все чаще при раскрытии сущности конфликта отмечается необходимость междисциплинарного дискурса (Л. Крисберг, Д. Бертон, К. Митчел).⁸ В отличие от традиционного подхода социальных наук, когда анализ конфликта связывается с исследованием социальных институтов и структур, в теории человеческих потребностей предлагается совершенно иной угол зрения: «социальный конфликт есть следствие ущемления (или неадекватного удовлетворения) всей той совокупности человеческих потребностей, которые и составляют «реальную человеческую личность» как активного субъекта социального процесса».⁹

Современные западные и отечественные социологи, которые осмысливают организационные конфликты, как правило, соотносят свои взгляды с основными положениями теории конфликта или современным уровнем развития конфликтологии. Современная точка зрения (Р. А. Бэрн, Р. М. Крамер, У. Мастенбрук) заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но и желательны. Во многих ситуациях организационные конфликты помогают выявить большее число проблем, разнообразие точек зрения, дают дополнительную информацию. Следовательно, такие конфликты делают процесс принятия решений более эффективным, а также дают людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти.

⁸ Крисберг Л. Мирозидание, мирозохранение и разрешение конфликтов. // Социс. 1990. №11; Burton John. Conflict: Resolution and Provention. New York: St. Martins Press, 1990; Burton John. Conflict: Resolution and Provention. New York: St. Martins Press, 1990. P.201; Цыганков П.А. Джон В. Бертоноконфликтахисотрудничестве в мировом обществе, 2002 // http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/cugan/12.php; Mitchell Christopher R. Beyond Resolution: What Does Conflict Transformation Actually Transform? // Peace and Conflict Studies. Vol.9. №1. May 2002 (<http://www.gmu.edu/academic/pcs/table83.htm>).

⁹ Хисматуллина З. Н. Организационный конфликт как социальный процесс современного общества: теоретико- методологический анализ. – Казань: Центр инновационных технологий, 2007. – 123 с..

В отечественной социологии социальные конфликты стали объектом систематических исследований в конце 80-х гг. XX века. Несмотря на наличие определенных исследований в области марксистской теории противоречий, в отечественном обществоведении господствовала «теория бесконфликтности общества».¹⁰ В советский период преобладали работы, посвященные критическому анализу основных положений так называемых «буржуазных теорий конфликта».¹¹ Вместе с тем отдельные виды конфликтов исследовались советскими социологами и социальными психологами и представлены в работах Ф. Бородкина, С. Ерина, Т. Заславской, А. Кравченко, В. Рожина, Р. Рывкиной, В. Подмаркова, Г. Соколова, С. Тищенко, В. Ядова).¹² В девяностые годы проблематика социальных конфликтов выходит на первый план. Социальные конфликты исследуются не только отдельные ученые, но и научные институты и центры: Центр конфликтологии ИС РАН (г. Москва), Центр социологического анализа межнациональных конфликтов РНИСиНП (г. Москва). Методология исследования социальных конфликтов разрабатывается в трудах А. Здравомыслова, А. Дмитриева.¹³ Предметом анализа выступают и различные типы столкновений и противоборств, в том числе организационные конфликты (А. Пригожин, П. Романов, А. Чумиков).

¹⁰ Колесов, Н.Д. Закон соответствия производительных сил и производственных отношений при социализме. – Л., 1973; Мороз, И.А. Проблема противоположностей и диалектических противоречий при социализме. – Днепропетровск, 1974; Штракс, Г.М. Социальное противоречие. – М., 1977 и др.

¹¹ Гавлин, М.П., Казакова, Л.А. Современные буржуазные теории социальной революции. – М., 1980; Нечипоренко, Л.А. Буржуазная «социология конфликта». – М.: Политиздат, 1982; Петров, И.И., Семенова, Л.А. Проблема социального конфликта в современной буржуазной социологии // Философские науки. – 1975. - № 3 и др.

¹² Кравченко, А.И. Социология труда и производства // Социология в России / Под ред. В.А.Ядова. – М.: «На воробьевых» совместно с Институтом социологии РАН, 1996. – С. 291-322.

¹³ Здравомыслов, А.Г. Фундаментальные проблемы социологии конфликта и динамика массового сознания // Социологические исследования. – 1993. - № 8; Здравомыслов, А.Г. Проблема взаимоотношений конфликтов на макро- и микроуровнях // Социальный конфликт. – 1994. - № 1; Здравомыслов, А.Г. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве. – М.: АСПЕКТПРЕСС, 1996. – 286 с.; Зайцев, А.К. Социальный конфликт. – М., 2000; Дмитриев, А.В. О социальной дезинтеграции и конфликте // Социологические исследования. – 1992. - № 10.

Субъективно-объективную и деятельностную сторону конфликтов исследовали А. Я. Анцупов, Э. Бэрджесс, А. Г. Здравомыслов, Р. Парк, А. Смолл, А. И. Шипилов. Общим аспектам динамики и прогнозирования конфликтов посвящены труды В. Арнольда, В. Г. Буданова, В. В. Бойко, П. Вера, И. Е. Ворожейкина, В. П. Галицкого, Л. Я. Гозмана, А. В. Дмитриева, А. К. Зайцева, А. Я. Кибанова, И. В. Кузнецова, А. Хилла, П. А. Цыганкова, Н. И. Чувашовой, А. Н. Чумикова, О. Б. Урядова.

Системную сторону феномена социального конфликта исследовали В. Г. Афанасьева, П. К. Анохин, И. В. Блауберг, А. А. Бушмелев, А. П. Давыдов, Н. Луман, ЛС. Янг. Их исследования носят общетеоретический характер и не затрагивают проблемы организации и самоорганизации социальных конфликтов, но являются весьма ценными в методологическом отношении.

Отдельные аспекты исследования противоречий с позиции теории самоорганизации были затронуты в трудах В. Арнольда, В. И. Аршинова, И. Н. Барыгина, В. П. Бранского, К. Х. Делокарова, С. П. Капицы, В. С. Капустина, С. П. Курдюмова, Е. Н. Князевой, И. Пригожина, В. С. Степина, Т. Шеллинга.

Вместе с тем, несмотря на пристальное научное внимание к конфликту как объекту научного анализа недостаточно внимание уделяется рассмотрению организационных конфликтов в государственно-административной среде. Очевидно, что в деятельности органов власти в настоящее время регулятивный потенциал управления конфликтами используется не в должной мере, недостаточно результативны технологии предупреждения и разрешения конфликтов в органах власти, направленных на снижение уровня конфликтности. Недостаточная теоретическая разработанность и большая социальная значимость проблемы предопределили основные направления магистерского исследования. Практически неисследованными остаются, в частности, конфликты, в органах государственной власти, что и обусловило выбор темы магистерской работы.

Объектом данной работы являются социальные конфликты в органах государственной власти, а **предметом исследования** – механизм управления конфликтом на организационном уровне.

Целью нашего исследования явилось на основании комплексного исследования природы и видов конфликтов определить направления совершенствования механизма управления конфликтом в деятельности органов государственной власти (на примере Управления кадровой политики и государственной службы Правительства Саратовской области).

Обозначенная нами цель исследования определила постановку следующих исследовательских **задач**:

- рассмотреть теоретико-методологические подходы к сущности и типологии конфликтов,
- выделить специфику конфликтов в административной среде;
- провести диагностику уровня конфликтности, исследовать причины и факторы, влияющие на возникновение конфликта и оценить их влияние на эффективность деятельности государственных гражданских служащих Управления кадровой политики и государственной службы Правительства Саратовской области;
- разработать предложения по совершенствованию системы управления конфликтом в деятельности органов власти.

Научная новизна магистерской работы представлена в следующих позициях:

- на основе комплексного анализа и систематизации различных подходов к исследованию конфликтов выявлена и обоснована сущность конфликта как социального процесса, которая связана с осознанием конфликта как неотъемлемого элемента социальной организации. Организационный конфликт представляет собой особый вид социальных конфликтов, вызванный к жизни специфическими свойствами организации, ее структурно-функциональными характеристиками, особенностями коммуникативного пространства, организационной динамикой. С

методологической точки зрения организационный конфликт можно представить как единую трихотомическую систему «субъекты – интересы – действия». Именно интересы следует принимать за отправное понятие в анализе конфликтов потому, что именно они по своей природе воплощают единство объективного и субъективного, предполагают определенную степень осознанности потребностей, на основе чего формируется мотивационная база субъекта, а также ориентации и цели деятельности;

- на основании экспликации исследовательских парадигм социального конфликта представлена авторская интерпретация и систематизация причин, по которым разворачиваются организационные конфликты. Причины конфликта раскрывают основные источники их возникновения и предопределяют характер протекания конфликтного противостояния, принципы и методы урегулирования, разрешения, управления и профилактики. Обосновано, что основными причинами возникновения организационных конфликтов являются: не совершенство системы мотивации и стимулирования; неэффективность организации труда персонала; деформация информации в процессе коммуникаций; не высокий уровень конфликтологической компетентности персонала; слабая разработанность нормативных процедур разрешения, урегулирования конфликтов;

- выделена специфика организационных конфликтов в административной среде, представлена авторская социально-практиологическая интерпретация причин и факторов, влияющих на возникновение конфликта. Процесс внедрения инноваций существенно влияют на уровень конфликтности в организации: резко возрастает число ресурсных, мотивационных, межгрупповых, социально-трудовых конфликтов. Важным представляется определение сущности и особенностей конфликта в органах исполнительной власти как специфического вида организаций, так как сама административная среда продуцирует целый ряд

причин и условий, способствующих развитию конфликта. Новые социальные вызовы к деятельности органов власти актуализируют проблему адаптации организационной среды и сотрудников к постоянным изменениям. Обосновывается, что уровень конфликтности детерминирован как субъективными, так и социально-стратификационными, социокультурными, социально-институциональными и инфраструктурно-технологическими факторами. Саморефлексивный дискурс репрезентирует в оценках служащих недостаточно высокую оценку эффективности управления конфликтами в условиях постоянных изменений;

- разработаны практикоориентированные рекомендации, связанные с инкорпорированием системы управления конфликтами в деятельность органов государственной власти, которая представляет собой информационно-управленческую систему, основное назначение которой заключается в диагностике, превенции и в своевременном эффективном разрешении конфликтов, предотвращении их дисфункциональных последствий, предложена модель технологии управления конфликтами, направленной на формирование конфликтологической компетентности руководителей и сотрудников, необходимой для реализации организационно-управленческой, информационно-методической, коммуникативной, проектной, исполнительской деятельности. По мнению автора, конфликтологическая компетентность представляет собой уровень профессиональной осведомленности об инструментарии диагностики и профилактики конфликтов, о диапазоне возможных стратегий оппонентов и умении оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной профессиональной ситуации.

Научная и практическая значимость работы проявляется в том, что данное исследование вносит определенный вклад в осмысление организационного конфликта. Результаты исследования могут быть использованы при социологическом анализе конфликтного потенциала органов государственной власти, при экспертизе тех или иных

управленческих решений, а также в процессе прогнозирования различных социальных ситуаций. Выводы, идеи и положения работы могут быть полезными при разработке теоретической и методологической и базы исследования проблем управления конфликтами. Выводы и рекомендации, полученные в ходе проведенного исследования, будут полезны для руководства органов власти, служб управления персоналом при разработке кадровой политики на организационном уровне. Результаты исследования могут быть использованы в процессе преподавания социологии, а также при чтении спецкурсов по социологии организаций, социологии конфликтов, социальному управлению.

Эмпирической базой магистерской работы являются результаты опубликованных исследований отечественных и зарубежных социологов по данной тематике, данные государственной статистики, а также результаты вторичного анализа результатов социологических исследований Фонда «Общественное мнение», Левада-центра, результаты мониторинговых исследований Российской академии народного хозяйства и государственной службы «Актуальные проблемы государственной службы в современной России», «Проблемы функционирования и развития государственной службы», Центра технологий государственного управления РАНХиГС, проведенного в рамках НИР «Повышение эффективности государственной службы и оптимизация численности ее кадрового состава», а также результаты авторского исследования, проведенного методом формализованного интервью в 2015 году. Опрошено 200 респондентов из числа государственных служащих и 50 экспертов, имеющих большой стаж работы в сфере управления персоналом государственной гражданской службы. Выборка репрезентативна по полу, возрасту и занимаемым должностям. Критерии выборочной совокупности соответствуют критериям генеральной совокупности, что свидетельствует о репрезентативности полученных данных.

Апробация результатов исследования. Основные положения и выводы магистерской работы были представлены на заседаниях кафедры социологии регионов социологического факультета Саратовского государственного университета имени Н.Г. Чернышевского в 2014 - 2016 гг. и в докладах на конференциях: Всероссийской научно-практической конференции «Социальные проблемы региона глазами студентов» (Саратов, СГУ, 2015, 2016 гг.); Международной научно – практической конференции «Этнический конфликт в современном мире: социологический взгляд» (Саратов, 9 октября 2015); Международной научно – практической конференции «Дыльновские чтения» (Саратов, СГУ, 2015, 2016 гг.); Международной научно-практической конференции магистрантов, аспирантов, докторантов и молодых ученых «Образование и наука как стратегические ресурсы развития современного государства» (Саратов, ПИУ им. П.А. Столыпина, 2016 г.), Международной научно-практической конференции «Качество государственного управления» (Москва, РАНХиГС, 2016 г.)

Структура работы. Магистерская работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка использованных источников и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, раскрывается степень её разработанности, определяются цель, задачи, объект и предмет, научная новизна исследования, выявляется научная и практическая значимость исследования.

Первый раздел «Социальный конфликт как объект социологического исследования» носит теоретический характер. В нем рассматривается эволюция научных взглядов к исследованию сущности конфликта, раскрываются теоретико-методологические подходы и различные ракурсы в классификации конфликтов как в зарубежной, так и отечественной социологии и смежных науках. На основании проведенного теоретико-методологического анализа содержания конфликта

подчеркивается необходимость междисциплинарного дискурса, обосновывается, что выявление и объяснение механизмов, управляющих организационными процессами, связанными с конфликтным взаимодействием, его динамикой связано с рассмотрением конфликта как разновидности социальных процессов и взаимодействий, как динамичного, развивающегося процесса. Динамические характеристики конфликта связаны с тем, какие именно события происходят в конфликте. К динамическим характеристикам конфликта относятся стадии конфликта и различные процессы, которые возникают на этих стадиях.

Важным элементом процесса эффективного управления конфликтами и поддержания благоприятного социально-психологического климата в организации является анализ основных детерминант конфликтного взаимодействия в организации. 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. В этой связи важным представляется определение сущности и особенностей конфликта в органах исполнительной власти как специфического вида организаций, так как сама административная среда продуцирует целый ряд причин и условий, способствующих развитию конфликта. Вместе с тем, от эффективности и результативности деятельности органов исполнительной власти зависит решение важнейших государственных и социальных задач.

Второй раздел «Организационный конфликт в государственно-административной среде: сущность и детерминанты» посвящен социологическому анализу особенностей организационного конфликта в государственно-административной среде.

Проведенный социологический позволяет сделать вывод, что основными причинами возникновения организационных конфликтов по мнению служащих являются: не совершенство системы мотивации и

стимулирования; неэффективность организации труда персонала; деформация информации в процессе коммуникаций; не высокий уровень конфликтологической компетентности персонала; слабая разработанность нормативных процедур разрешения, урегулирования конфликтов. Кроме того, важно подчеркнуть, что сама административная среда продуцирует целый ряд причин и условий, способствующих развитию конфликта.

Уровень конфликтности в органах власти детерминирован как субъективными, так и социально-стратификационными, социокультурными, социально-институциональными и инфраструктурно-технологическими факторами. Вместе с тем саморефлексивный дискурс и оценка экспертов свидетельствует о недостаточно высокую оценку эффективности управления конфликтами в условиях постоянных изменений. В ходе опроса 48,7% служащих и 46,7% экспертов отметили неразработанность методов и технологий управления конфликтами, которое по мнению экспертов выступает в качестве ключевого направления, способствующего улучшению использования кадрового потенциала и совершенствованию методов управления персоналом государственной службы (78,4 % от общего их количества опрошенных экспертов). Основными причинами конфликтов являются умственные перегрузки, несправедливое наказание или поощрение, отсутствия четкого распределения обязанностей, неумения контролировать себя и свои эмоциональные состояния. Большинство сотрудников (83%) имеют низкую и среднюю способность переносить стрессовые ситуации. 78% сотрудников имеют симптомы нервного переутомления и даже в некоторых случаях истощения жизненных сил, что в свою очередь сказывается на конфликтности и возникновении стрессов. По мнению респондентов отклоняющемуся поведению и повышению уровня конфликтности способствует непрозрачность системы оценки и стимулирования (41,9%); неподобающее служебное поведение руководителей (28,4%); размытость границ должностных полномочий

(46,5%), постоянные реорганизации в системе государственной службы (44,7%), несправедливость при продвижении по службе (30%).

Поскольку при реализации государственных полномочий полностью устранить конфликтность управленческого процесса не представляется возможным, основная задача состоит в их предотвращении, урегулировании, минимизации негативных последствий. В этих целях исключительно важным представляется мониторинг комплекса причин и условий возникновения, а также специфических факторов, инициирующих возникновение конфликта применительно к конкретным сферам государственной деятельности, в том числе связанных с коррупционными рисками. В управлении конфликтами необходим уход от исключительно интуитивного подхода к созданию действующего механизма. Повышение социальной эффективности деятельности служащих неразрывно связано с совершенствованием механизма управления конфликтами.

Третий раздел «Направления совершенствования механизма управления конфликтом в деятельности органов государственной власти» связан с разработкой концептуальных основ и практических рекомендаций, направленных на совершенствование механизма управления конфликтами. Механизм управления конфликтами рассматривается как информационно-управленческая система, основное назначение которой заключается в своевременном эффективном разрешении конфликтов, предотвращении их дисфункциональных последствий. Одним из главных аспектов в управлении конфликтами является формирование конфликтологической компетентности руководителей и сотрудников, необходимой для реализации организационно-управленческой, информационно-методической, коммуникативной, проектной, исполнительской деятельности.

В заключение исследования излагаются наиболее важные теоретические выводы и обобщения, формулируются основные итоги исследования, намечаются пути дальнейшей разработки проблемы,

вырабатываются практические рекомендации по управлению конфликтами в органах государственной власти.

В приложении представлен инструментарий исследования.

Основное содержание работы изложено в следующих публикациях автора:

1. **Стазаева Е.В.** Конфликтологическая компетентность в управлении конфликтами организации// Управление социальными процессами: знание, информация, коммуникация. - Москва, 2016. – 223 с.(С.165-170) ISBN 942-3-81592-630-5

2. **Стазаева Е.В.** Концептуальные основания управления конфликтам и в организации// Эффективность управления в условиях социальных изменений: Сборник научных трудов молодых ученых, аспирантов, магистрантов и др. Москва, 2016. / Под ред. К.О.Магомедова - Москва: Изд-во «Спутник +», 2016. -528 с. (С. 70-76) ISBN 987-5-91272-830-3