

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

кафедра социологии регионов

**«ФОРМИРОВАНИЕ СТРАТЕГИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ
КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ СОЗДАНИЯ
КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ»**

(Автореферат магистерской работы)

студента 2 курса 264 группы

направления 39.04.01 – «Социология» профиль «Социология конфликта»

Социологического факультета

Виноградова Михаила Валерьевича

Научный руководитель

докт. социол. наук,

профессор

Я.А. Никифоров

подпись, дата

Зав. кафедрой

к. философских наук,

профессор

И.А. Бегинина

подпись, дата

Саратов 2020

Актуальность темы исследования.

В последнее десятилетие термин "корпоративная культура" прочно вошел в жизнь практически всех организаций в Российской Федерации. Это вызвано в первую очередь тем, что организация, компания, корпорация, где работают люди, стала играть важное значение в их жизни. Любая организация в рыночной экономике является сложным организационно-техническим организмом, основой которого является культура поведения: организационная или корпоративная, другими словами - это то, ради чего люди стремятся стать членами данной организации; как строятся отношения между ними в процессе работы и во вне рабочее время; какие нормы и принципы жизни и деятельности организации они разделяют.

На фоне происходящих социальных, экономических, политических изменений происходит смена стилей жизни и культурных ценностей, что, в свою очередь, провоцирует конфликты различного уровня, в том числе в сфере трудовых отношений. В этой связи особое значение приобретает понятие корпоративной культуры как системы мероприятий, направленных на управление конфликтами, влияющими на деятельность организации.

Результаты исследования корпоративной культуры российских предприятий и организаций показали, что эффективной деятельности всегда соответствует высокий уровень корпоративной культуры. Отсутствие конфликтов в различных сферах жизни компании — это показатель эффективности, результативности. Другими словами, конфликт и культура — это противоположные понятия в достижении цели организации.

Корпоративная культура является одним из важнейших факторов успеха организации. Она базируется на таких принципах и отношениях, реализация которых призвана нейтрализовать конфликты. И если возникает конфликтная ситуация в организации с высокой корпоративной культурой, то она решается гораздо быстрее, с меньшими потерями. С другой стороны, нужно учесть тот фактор, что организационная культура управления может быть реализована

через преодоление внутренних противоречий, которые достигают пика в конфликтных отношениях.

Чтобы понять природу конфликтных отношений, важно выявить и оценить основные противоречия в организации, которые по своей сути представляют конфликт. Тогда становится ясно, чего нужно достичь в организации и от чего нужно уйти. Конфликт оказывается в этом случае катализатором формирования организационной культуры управления. Результатом конфликта становится поведенческая культура, корпоративная культура работников. Таким образом, конфликт несет преобразование во всех взаимоотношениях в организации.

Многие ученые посвятили свои исследования научному анализу теоретико-методологической основы социальных конфликтов.

Современные ученые уделяют большое внимание анализу и разбору конкретных конфликтных ситуаций, фокусируют внимание на психологии конфликтного взаимодействия, разрабатывают способы создания благоприятного социально-психологического климата.

В современных реалиях стала очевидной необходимость расширить представление о содержании корпоративной культуры, в частности о методах ее использования как стратегии урегулирования социальных конфликтов в организации.

Степень научной разработанности проблемы. Начало исследования конфликта восходит к древней философии. Но системный и конкретный характер проблема социальных конфликтов приобрела со второй половины XIX века.

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.

Отдельного рассмотрения заслуживает социолог А. Рапопорт, который в своей теории социального конфликта предлагает различать «борьбу», «игры» и «дебаты».

Теоретические аспекты конфликтологии в России раскрываются в работах научных коллективов (А.Я.Анцеева, А.И. Шипилова, А.Н. Кошелева, Н.Н. Иванниковой и др.).

Вопросам систематизации и описания стратегий конфликтного менеджмента, обоснованию условий, правил и методов их успешного осуществления посвящены исследования Г. Е. Зборовского, А.С. Карминой, А.К. Зайцева, Е.М. Бобосова, А.Г. Большакова, Н.Ф. Вишняковой; коллективов Т.А. Кулиева, В.Б. Мамедова, З.П. Румянцевой, Н.А. Соломатина и т.д.

Выбор цели и задач данной работы был определен сложностью теоретических вопросов и недостаточной разработанностью практических методов, связанных с управлением конфликтами в процессе формирования корпоративной культуры.

Целью работы является социологический анализ корпоративной культуры как стратегии урегулирования и управления конфликтами в современной организации.

Достижение данной цели предполагает решение **следующих задач**:

- выделить основные теоретические подходы к изучению конфликта, выявить социологическое содержание конфликта в современной организации; исследовать возможность

урегулирования конфликтов в организации при помощи корпоративной культуры;

- изучить влияние корпоративной культуры на развитие социальных конфликтов в организациях, занимающихся внеучебной работой со студентами;
- анализ управления конфликтами в организации при помощи корпоративной культуры на основе тестирования;
- дать авторскую оценку корпоративной культуры как элемента увеличения эффективности и производительности организации.
- **Объект исследования** — корпоративная культура как стратегия управления социальными конфликтами в организации.
- **Предмет исследования** — влияние корпоративной культуры на трудовые и социальные взаимоотношения в организациях, обеспечивающих внеучебную деятельность студентов СГУ имени Н.Г.Чернышевского (студенческий клуб, социальное управление, отдел воспитательной работы и молодежных программ, профсоюзный комитет студентов и аспирантов, совет студентов и аспирантов).
- **Теоретико-методологической основой** 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.
- 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 Л. Козера, конфликтная модель общества Р. Дарендорфа, общая теория конфликта К. Боулдинга.

классифицировать основные типы конфликтного взаимодействия в организации; Современная социология конфликта, представленная трудами А.К. Зайцева, Т.Ю. Базарова, А.М. Смолкина, А. Радугина и К. Радугина, М.С. Томсетта, В.Н. Тренева, М. И. Магура, С.В. Леонтьева и других авторов, дает общее понятие корпоративной культуры.

При рассмотрении процесса формирования организационной культуры особое значение имели работы Э. Шейна, М.Армстронга, Т. Дила, А. Кеннеди, Дж. Бейера, Г. Трайса, М. Кубра, М. Мескона, М.Альберта, Ф. Хедоури.

В России теме управления конфликтами в корпоративной культуре посвящены работы С.Г. Абрамовой, И.А. Костенчук, В.Н. Буркова, Д.А. Новикова, С.А. Карташова, Ю.Г. Одегова, И.А. Кокорева, Н.В. Кузнецова, Р.И. Маминой, С.И. Царевой, В.Д. Шапиро.

Эмпирическую базу исследования составляют данные социологического исследования проведенного автором в организациях, обеспечивающих внеучебную деятельность студентов СГУ имени Н.Г.Чернышевского(студенческий клуб, социальное управление, отдел воспитательной работы и молодежных программ, профсоюзный комитет студентов и аспирантов, совет студентов и аспирантов). В ходе исследования было опрошено 101 респондент. Среди интервьюируемых руководители среднего звена, специалисты и служащие.

Ценность данной работы заключается в анализе и разработке методов управления социальными конфликтами в организациях, обеспечивающих внеучебную деятельность студентов СГУ имени Н.Г.Чернышевского

(студенческий клуб, социальное управление, отдел воспитательной работы и молодежных программ, профсоюзный комитет студентов и аспирантов, совет студентов и аспирантов), на основе совершенствования корпоративной культуры, уменьшению личностных и трудовых социальных конфликтов, поможет в разработке стратегий управления конфликтами в организации.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Раздел I МЕТОДОЛОГИЯ ПОНЯТИЯ И ИЗУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Социальный конфликт – это явление, которое находит свое отражение во всех сферах жизни общества, в том числе и в трудовой деятельности человека. Организационные конфликты отличаются от других социальных конфликтов тем, что они существуют в рамках определенного предприятия или организации, а участниками конфликта становятся руководство и подчиненные. Социальные конфликты, возникающие в организациях, развиваются в 4 этапа, и для каждого из которых есть определенный план действий по его урегулированию. Существует два мнения касательно функции социального конфликта: одни считают, что конфликт — это положительное явление, которое влияет на развитие социальных структур и процессов; другая часть склоняется, что конфликт — это деструктивный процесс, который разрушает устоявшиеся нормы, ценности и структуры. Однозначного ответа на данный вопрос нет, но все больше исследователей стали склоняться к версии, что конфликт – это положительный процесс, который влияет на развитие общества. В свою очередь, конфликт возникает по ряду причин: объективных и субъективных. К объективным причинам возникновения конфликтов в процессе трудовой деятельности зачастую относят противоречия, вызванные отсутствием финансирования, неправильным распределением кадров, нарушением правил деятельности организации и др. К субъективным можно отнести психологические причины, связанные с неприязнью руководства к работнику, отсутствием системы поощрений и наказаний и др.

На сегодняшний день изучение развития конфликтов в организациях различного типа является одной из актуальных тем исследования по причине того, что любая организация обладает не только структурой и иерархией, но и также определенной корпоративной культурой.

Раздел II КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Корпоративная культура – это эффективный инструмент управления персоналом организации через сформированную систему ценностей, которая отражается на нормах и правилах поведения внутри компании. Многим организациям не удается сформировать корпоративную культуру в силу того, что отсутствует основа для ценностной базы, которая находит свое отражение в организационной культуре. Отличие корпоративной культуры от организационной заключается в том, что одна призвана сформировать дружественную атмосферу и неформальную систему взаимоотношений, а вторая ограничивается правилами, закрепленными в уставных документах или инструкциях. Корпоративная культура формируется в умах сотрудников организации, тогда как организационная зачастую закреплена как долг в сознании работника. Именно корпоративная культура способна диагностировать отношение персонала к работе, к клиентам, к коллегам, начальству и другим вещам, которые сказываются на успешности организации. Корпоративная культура обладает свойством определения проблем и конфликтов, возникающих в организации, и через определенные стратегии находит выход из сложившихся обстоятельств.

РАЗДЕЛ III ИЗУЧЕНИЕ ВЛИЯНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ НА РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ СГУ имени Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

Исходя из данных проведенного исследования можно сделать вывод, что в подразделениях СГУ имени Н.Г. Чернышевского (управление социальной работы, отдел воспитательной работы и молодежных программ, студенческий клуб, профсоюзная организация) нет четко сформулированного понятия «корпоративная культура». Процесс его формирования носит стихийный, неуправляемый характер, что создает почву для возникновения противоречий и конфликтов и ведет к возможным негативным последствиям.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Актуальность исследования конфликтов в современной организации определяется тем, что организации в современном мире понимаются не только как система функций, положений, нормативов и т.д. но и как сфера группового и личностного взаимодействия.

Одним из видов социального взаимодействия в организации является конфликт. По одной из теорий конфликт – это столкновение, противоречие, противостояние интересов в силу несовместимости мнений, то есть конфликт – это негативное явление. Однако существует и противоположная точка зрения, сторонники которой считают конфликт естественным условием существования и функционирования взаимодействующих людей; инструментом развития организации любого общества. Управление конфликтами является эффективным инструментом выработки четкой концепции и стратегии развития организации. Важным элементом управления социальными конфликтами в организации является создание и поддержание благоприятного социально-психологического климата путем внедрения и поощрения корпоративной культуры.

В современных условиях рыночной экономики высшему учебному заведению, нацеленному на успех, в своей работе необходимо ориентироваться на обеспечение высокого качества подготовки специалистов, создание положительного имиджа и репутации как самого вуза, так и его выпускников. Новые социально-экономические отношения предполагают использование применительно к ВУЗу таких характеристик, как «корпорация» и «корпоративная культура».

Под корпоративной культурой в современной сфере трудовых взаимоотношений подразумевается целый комплекс зафиксированных письменно или негласных правил, по которым ведется трудовая деятельность в компании, осуществляются взаимоотношения внутри коллектива, а также с клиентами и партнёрами. В достаточно широком смысле корпоративная культура может являться отражением принятой системы ценностей.

Корпоративная культура рассматривает в целом такие аспекты деятельности предприятия, как дресс-код, поведения на работе, общения с начальством, лидерства и субординации, внутрикорпоративной и внешней этики.

Исходя из данных проведенного исследования можно сделать вывод, что в подразделениях СГУ имени Н.Г. Чернышевского (управление социальной работы, отдел воспитательной работы и молодежных программ, студенческий клуб, профсоюзная организация) нет четко сформулированного понятия «корпоративная культура». Процесс его формирования носит стихийный, неуправляемый характер, что создает почву для возникновения противоречий и конфликтов и ведет к возможным негативным последствиям.

В ходе исследования наиболее серьезными проблемами развития корпоративной культуры университета можно считать: неприобщенность части студентов к ценностям и представлениям, составляющим ядро корпоративной культуры вуза; недостаточная привлекательность формальных традиций; преобладание традиционных каналов информации.

В связи со спецификой работы органов студенческого самоуправления и высокой сменяемостью кадров, необходимо разработать документ, который четко закрепляет основные принципы корпоративной культуры, а не доносится руководителями или неформальными лидерами организации в частном порядке. Общие принципы этики университета должны быть зафиксированы формально в качестве одного документа, доступного для каждого сотрудника.

Для разработки такого документа предлагается создание общественного совета. Документом может стать единой кодекс корпоративной культуры и этики. К работе в составе совета должны быть привлечены все структурные подразделения университета, ученое сообщество, представители общественных организаций. Вовлечение в работу по развитию корпоративной культуры органов студенческого самоуправления обеспечит

участие студентов в практическом воплощении культурных ценностей и норм в последствии.

Данный кодекс сформирует единое понятие корпоративной культуры не только для сотрудников и руководителей, но и для студентов и партнеров университета, принципы внутрикорпоративной и внешней этики. Следует выделить приоритеты корпоративной культуры, обсудить такие элементы как дресс-код, тимбилдинг, корпоративные мероприятия и т.д., разработать четкую и понятную для сотрудников и руководителей систему поощрений за соблюдение корпоративной этики, которые могут выражаться как в эмоциональных оценках, материальных ценностях, так и обеспечении возможности профессионального и карьерного роста.

Для выяснения причин внутренних социальных конфликтов требуется создание команды психологов, работающих с сотрудниками СГУ на постоянной основе и с высокой периодичностью.

Необходимо выявление неформальных лидеров организаций, обеспечение их лояльности вузу и его ценностям. Неформальный лидер организации может стать ответственным за корпоративную культуру подразделения, разработать план мероприятий, направленных на сплочение коллектива и развитие корпоративной культуры.

Кодекс корпоративной культуры и этики станет не только инструментом управления конфликтами, но и повысит привлекательность СГУ имени Н.Г. Чернышевского не только для студентов, но и для преподавателей и сотрудников.