

*На правах рукописи*

**Таранец Анна Владимировна**

**УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ КОНФЛИКТАМИ В  
РОССИЙСКИХ ДЕЛОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Специальность 22.00.08 – Социология управления

**Автореферат**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук

Ростов-на-Дону– 2017

Работа выполнена в **ФГБОУ ВО «Пятигорский государственный университет»**

**Научный  
руководитель** доктор социологических наук, профессор  
**Коргова Марина Анатольевна**

**Официальные  
оппоненты:** **Янкина Ирина Анатольевна,**  
доктор социологических наук, доцент;  
ЧОУ ВО «Таганрогский институт управления и  
экономики», кафедра управления, заведующая

**Солонский Константин Юрьевич,**  
кандидат социологических наук;  
ЧОУ ВО «Ростовский институт защиты  
предпринимателя», кафедра гуманитарных и социально-  
экономических дисциплин, преподаватель

**Ведущая  
организация** **ФГБОУ ВО «Адыгейский государственный  
университет»**

Защита состоится «03» марта 2017 г. в 13.00 на заседании Диссертационного совета Д 212.208.01 по философским и социологическим наукам в ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет» (344006, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 160, Институт социологии и регионоведения ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет», ауд. 34).

С диссертацией можно ознакомиться в Зональной научной библиотеке им. Ю.А. Жданова при ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет» (344103, г. Ростов-на-Дону, ул. Р. Зорге, 21 Ж) и на сайте Южного федерального университета: <https://hub.sfedu.ru/diss/>

Автореферат разослан «\_\_» февраля 2017 года.

Ученый секретарь  
диссертационного совета



Верещагина  
Анна Владимировна

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** В условиях нестабильной и динамично меняющейся социальной среды каждая деловая организация стремится остаться жизнеспособной, адаптироваться к изменяющейся реальности и избежать рисков организационной патологии в пространстве современных рыночных отношений, далеких от понятий стабильности и устойчивости, определенности и прогнозируемости. Для достижения деловыми организациями этой стратегической цели технологических приемов и механизмов, ориентированных на увеличение экономических показателей, уже недостаточно, и на передний план эффективного организационного развития выходят факторы внеэкономического характера, определяемые инструментарием управленческого и интеллектуального труда<sup>1</sup>, характером организационных норм и ценностей, структурирующих систему отношений в организации, организационный порядок, систему стимулирования персонала организации и организационный климат в целом. Исследователи справедливо отмечают, что экономический метод, хоть и играет важную роль в системе мотивации и стимулирования труда персонала организации, без использования других методов, носящих внеэкономический характер, не принесет желаемого результата<sup>2</sup>.

Иными словами, именно организационная культура, делающая каждую организацию уникальной, обладающей собственным духом и ценностно-нормативным пространством, определяет потенциал современной деловой организации как содержащей в себе перспективы реализации человеческого капитала. Понимание этого, ставшее традиционным для западной управленческой теории и практики, уже не является инновационным и для российской социологической науки и организационной практики, однако в

---

<sup>1</sup> Горшков М.К. Российское общество как оно есть: (опыт социологической диагностики). В 2 т. Т. 1. / Горшков М.К. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: Новый хронограф, 2016. 416 с.

<sup>2</sup> Ажиева И.А., Коргова М.А. К вопросу о мотивации и стимулировании руководителей среднего звена управления в эффективных организациях мира // Успехи современной науки и образования. 2016. Т. 2. № 9. С. 187–192.

реальности переход на иную парадигму организационной культуры, способной к оптимальной реализации личностного и профессионального потенциала сотрудников управленческого труда и креативного ресурса, происходит очень противоречиво и далеко не во всех организациях, нуждающихся в организационных преобразованиях.

В этом нам видится основной источник роста организационных конфликтов и, в целом, конфликтогенности организационных отношений в деловой сфере российского общества, что формирует потребность в глубоком социологическом изучении организационных конфликтов в их обусловленности спецификой и типом сложившейся организационной культуры.

Таким образом, высокая социальная актуальность темы диссертационного исследования, связанной с высокой динамикой организационных конфликтов в деловой сфере российского общества и необходимостью управления ими с целью стабилизации организационных отношений и повышения конкурентоспособности российских деловых организаций на внутреннем и международном рынке, сочетается с научной значимостью данного ракурса исследования для социологической теории, где наблюдается некоторый дефицит исследований, в которых бы организационные конфликты выступали в едином методологическом пространстве с организационной культурой как детерминирующей конструктивный и деструктивный вектор конфликтов в организационной среде.

**Степень научной разработанности темы исследования.** Выбранный ракурс диссертационного исследования предполагает выделение в качестве значимых для анализа научной освещенности и социологической разработанности ряда направлений, связанных с изучением: 1) организационных конфликтов в деловых организациях; 2) организационной культуры и ее типов; 3) специфики организационных конфликтов в организационных культурах различного типа и стратегий управления ими в российских деловых организациях.

В рамках первого направления следует выделить работы тех исследователей, которые заложили основы изучения организационных конфликтов и управления ими в социологической традиции. Это работы О. Конта, М. Вебера, К. Маркса, Т. Веблена, Э. Дюркгейма, Г. Спенсера, Дж. Морено, Т. Парсонса, Р. Мертонса, послужившие общетеоретической основой развития классической парадигмы управления и возникших на ее основе концепций управления конфликтами в организациях.

Столь же значимую роль в исследовании организационных конфликтов сыграли работы представителей классических и современных школ в области теории управления и социологии организаций. Здесь необходимо отметить вклад таких ученых, как Ф. Тейлор, Г. Форд, А. Файоль, Э. Мейо, Д. Макгрегор, К. Арджилис, Р. Лайкерт, К. Левин, У. Оучи, Л. Парсонс, П. Друкер, Г. Саймон, Т. Питерс, Б. Уотерман, А. Морита, Э. Дейл, Р. Дэвис, А. Голднер, Р. Фалмер и др.<sup>3</sup>.

Особый интерес представляют исследования в области неоклассического менеджмента организаций постиндустриальной эпохи, представленные в работах К. Нордстрема, У. Коллинза, К. Чана, И. Адизеса, Д. Мерсера, Т. Шульца, Г. Беккера, Д. Торрингтона, Дж. Шелдрейка<sup>4</sup> и др., в которых обосновывается значение новых интересубъектных моделей управления в развитии и конкурентоспособности современной организации.

---

<sup>3</sup> *Тейлор Ф.* Принципы научного менеджмента / Пер. с англ. А.И. Зак. М.: Контроллинг, 1991. 104 с.; *Форд Г.* Моя жизнь, мои достижения / Пер. с англ. СПб.: Попурри, 2004. 352 с.; *Fayol H.* General and Industrial Management. Print-on-Demand, 2013; *Друкер П.* Менеджмент. Вызовы XXI века / Друкер П., пер. с англ. М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2012. С. 256; *Питерс Т.Дж.* В поисках совершенства: уроки самых успешных компаний Америки / Т.Дж. Питерс, Р. Уотерман, пер. с англ. М.: Альпина Паблишер, 2011; *Фалмер Р.* Энциклопедия современного управления: в 5 т. М.: ВИПК Энерго, 1992.

<sup>4</sup> *Нордстрем К.* Бизнес в стиле фанк: Капитал пляшет под дудку таланта / Кьелл Нордстрем, Йонас Риддестрале, пер. с англ. [Павла Павловского]. 3-е изд. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 288 с.; *Adizes I.K.* Leading the Leaders: How to Enrich Your Style of Management and Handle People Whose Style is Different From Yours. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.adizes.com/wp-content/uploads/Leading-the-Leaders-Sample-CN.pdf>; *Шелдрейк Дж.* Теория менеджмента: от тейлоризма до японизации / Пер. с англ. СПб.: Питер, 2001. 352 с.

Для раскрытия природы организационного конфликта и управления им в связи с динамикой внутриорганизационных отношений и управленческих процессов имеют значение работы П.М. Блау, Дж. Гибсона, Б. Трейси, Д.Х. Доннелли-мл., П. Друкера, О. Крегера, Дж.М. Тьюсона, Дж.В. Ньюстром, К. Девиса, В. Томпсона, Г. Зиммеля, М. Роббера, Ф. Тильмана, У. Линкольна, Л. Козера, Э. Эриксона<sup>5</sup> и др.

Разработки в области организационных конфликтов в своей основе базируются на теории конфликта и управлении им, представленной в трудах таких ученых, как К. Левин, М. Дойч, Й. Галстунг, Л. Козер, Р. Дарендорф и др.

В пространстве российской научной школы также накоплен значительный потенциал в области исследования организационных конфликтов и управления ими, и здесь нельзя не отметить труды таких ученых, как Л.Г. Брылева, Р.Г. Леонтьев, С.Н. Зачиняев, А.Г. Здравомыслов, Б.В. Кабылинский, О.В. Калашников, О.Ю. Калмыкова, Г.П. Гагаринская, В.М. Прибыловский, С.Л. Прошанов, Э.Э. Садовников, С.Г. Шевченко, С.С. Фролов, З.Н. Хисматуллина, А.М. Чекалдин<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Трейси Б. Менеджмент с точки зрения здравого смысла / Б. Трейси, пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 2003; Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке / П. Друкер, пер. с англ. М.: Издательский дом «Вильямс», 2004. 272 с.; Ньюстром Дж.В., Девис К. Организационное поведение [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://bookre.org/reader?file=592377>; Концепция Э. Эриксона. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.psibook.com/books/01/018.html> (дата обращения: 02.07.2015).

<sup>6</sup> Брылева Л.Г., Леонтьев Р.Г. Теоретические особенности управления организационными конфликтами в условиях современного менеджмента // Инженерный вестник Дона. 2013. № 1 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://ivdon.ru/magazine/archive/n1y2013/1550> (дата обращения: 09.09.2015); Зачиняев С.Н. Управление организационными конфликтами в поликультурной организации. Дисс. ... канд. эконом. Наук: 08.00.05. Курск, 2015. 188 с.; Здравомыслов А.Г. [Социология конфликта: Учебное пособие для студентов ВУЗов, \(изд. в рамках программы обновления гум. образования\), 3-изд. доп и пер. М.: Аспект-Пресс, 1996. 317 с.](#); Кабылинский Б.В. Стратегическое планирование в управлении конфликтными процессами: перспективы эпистемологического подхода // Управленческое консультирование. 2015. № 8. С. 152–157; Калашников О.В. Предотвращение организационных конфликтов как эффективная социальная технология управления: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08 : Москва, 2005. 189 с.; Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П. Внедрение организационного конфликт менеджмента в систему стратегического управления // Интернет-журнал «Науковедение». Выпуск 5 (24), сентябрь - октябрь 2014 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://naukovedenie.ru>; Прибыловский В.М. Социальные механизмы управления организационными конфликтами. Автореферат дис. ... канд. социол. наук:

Анализ взглядов на организационные конфликты показал, что наиболее популярной является точка зрения об их двойственной природе: деструктивной и конструктивной, что пересекается с конфликтологической парадигмой Л. Козера, согласно которой общества обладают институциональными механизмами сдерживания конфликтов и антагонизмов, канализации недовольства и враждебности, которые выполняют функцию, так называемых, «защитных клапанов»<sup>7</sup>.

Связь организационных конфликтов с характером и типами организационной культуры в современных организациях в контексте проблемы эффективных организаций глубоко анализируется в работах таких ученых, как В.В. Козлов, И.А. Ажиева, М.А. Коргова, И.С. Леонова, А.И. Пригожин, С.В. Шекшня<sup>8</sup> и др.

Многогранность феномена организационной культуры, комплексная характеристика ее структурных и функциональных особенностей, типов представлена в трудах М. Вебера, Р. Мертона, Р. Морана, Т. Парсонса, А. Пригожина, Д. Смелзера, А. Харриса, Э. Шейна, Г. Хофштеде, С. Йошимури и др.

---

22.00.08. Москва, 2008; Прошанов С.Л. Становление социологии конфликта в России (теоретико-методологические и институционально-организационные основы). Автореф. дис. ... д-ра социол. наук. Москва, 2007; Садовников Э.Э., Шевченко С.Г. Оперативный анализ и эффективное разрешение конфликтов в сфере управления // *Лидерство и менеджмент*. 2015. № 2 (2). С. 81–98; Фролов С.С. Организационные конфликты. Общее представление о конфликтах в организации. Монография [Текст]. Тверь. 2005. 174 с.; Хисматуллина З.Н. Организационный конфликт как социальный процесс современного общества: теоретико-методологический анализ. Дисс. ... канд. соц. наук: 22.00.04. Казань, 2006. 161 с.; Чекалдин А.М. Причины организационных конфликтов и способы их устранения // *Вестник НГИЭИ*. 2015 № 9 (52). С. 73–77.

<sup>7</sup> Козер Л. Функции социального конфликта / пер. с англ. О. А. Назаровой. М.: Идея-Пресс; Дом интеллектуальной книги, 2000. 208 с.

<sup>8</sup> Козлов В.В. Организационная культура / Под ред. М.Н. Кулапова, В.В. Козлов, Ю.Г. Одегов, В.Н., Сидорова. М.: КНОРУС, 2013. 272 с.; Ажиева И.А., Коргова М.А. К вопросу о мотивации и стимулировании руководителей среднего звена управления в эффективных организациях мира // *Успехи современной науки и образования*. 2016. Т. 2. № 9. С. 187–192; Леонова И.С. Конфликтное поведение персонала предприятий в условиях организационных культур разного типа: дис. ... канд. соц. наук.: 22.00.08 Нижний Новгород, 2015. 229 с.; Шекшня С.В. Управление персоналом современной организации / С.В. Шекшня. М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2002. 368 с.; Пригожин А. Организации. Системы и люди / А. Пригожин. М.: Ленанд, 2015.

Разработкой концепций управления организационной культурой занимались И. Ансофф, Т. Питерс, Р. Уотермен, Е. Шейн, П. Бергер, М. Луи, А. Петтигрю, С. Роббинс, Д. Сильверман<sup>9</sup> и др. Особый интерес представляют работы авторов, сосредоточивших внимание на организационной культуре как предметной области организационного менеджмента: А. Агеев, А. Захаров, С. Чухлеб, М. Колганов, Р. Рюттингер, В.В. Шадрин, Ю.А. Замошкин.

Роль культуры в управлении организациями, в том числе в плане разрешения конфликтов в них, стала объектом научного интереса со стороны В.Д. Козлова, Г.И. Герасимова, Н.И. Лапина, А.И. Пригожина, Э.Е. Старобинского, В.И. Франчука, С.С. Фролова, Э. Шейн, Дж. Шонноси, Л.П. Яирова и др.

Выявлением специфики организационной культуры в современных российских организациях занимались И.Б. Адова, Н.И. Боечко, Н.В. Виноградова, М.К. Горшков, А.А. Зиновьев, Г.П. Зинченко, А.В. Зродников, Б.Г. Капустин, И.М. Клямкин, А.И. Кравченко, О.В. Милёхина, С.А. Михайлина, Н.С. Субочев, О.Г. Тихомирова, С.В. Щербина и др. В контексте анализа проблемы управления организационной культурой российских организаций российские ученые пришли к выводу, что доминирующей моделью управления ею является модель авторитарного типа, базирующаяся на иерархическом управлении с концентрацией власти на самом верху организации. К такому выводу в ходе своих исследований пришли, в частности, такие ученые, как А.М. Логвинов, О.Б. Логинова, Ю.В. Кузнецов, Е.В. Мелякова, Т.Г. Мясоедова, Н.И. Малышева, К.А. Омарова<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> *Ансофф И.* Стратегическое управление / И. Ансофф; под ред. Л.И. Евенко, пер. с англ. М.: Экономика, 1989. 415 с.; *Питерс Т.Дж.* В поисках совершенства: уроки самых успешных компаний Америки / Т.Дж. Питерс, Р. Уотерман, пер. с англ. М.: Альпина Паблшер, 2011; *Шейн Э.Х.* Организационная культура и лидерство / Э.Х. Шейн, пер. с англ. СПб.: Питер, 2002. 336 с.

<sup>10</sup> *Логвинов А.М.* Эволюция организационной культуры крупных промышленных предприятий России во второй половине XX – начале XXI вв. автореферат дис. ... док. соц. наук: 22.00.06. Красноярск, 2007. 74 с.; *Логинова О.Б.* Особенности организационной культуры предприятий сферы услуг Санкт-Петербурга и Ленинградской области //



Отдельным блоком следует выделить работы, непосредственно посвященные исследованию деловой организации с точки зрения управленческой проблематики и культурной обусловленности организационных отношений в деловой сфере. В этом предметном поле работали такие ученые, как А.А. Кипа, С.Г. Погосян,<sup>11</sup> однако концептуальные работы, в которых деловая организация в России рассматривалась в контексте возникающих в ее пространстве организационных конфликтов и сложившихся типов организационных культур, отсутствуют, что определяет это проблемное поле социологии в разряд нуждающихся в социологической концептуализации и практического осмысления с точки зрения выявления стратегий и перспектив управления организационными конфликтами в российских деловых организациях.

**Цель диссертационного исследования** заключается в разработке социологической концепции управления организационными конфликтами в российских деловых организациях.

Реализация данной цели предопределила необходимость решения следующих **исследовательских задач**:

---

Проблемы современной экономики. 2012. № 1 (41). С. 353–355; Кузнецов Ю.В., Мелякова Е.В. Развитие подходов к проектированию организационных структур управления // Экономический вестник Ростовского гос. ун-та. Terra Economicus. 2013. Т.11. № 3. Ч. 2. С. 40–45; Мясоедова Т.Г., Малышева Н.И. Организационная культура российских корпораций // Менеджмент в России и за рубежом. 2009. № 3 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://dis.ru/library/559/28128/> (дата обращения: 09.09.2015); Омарова К.А. Организационная культура бизнес-структур в сфере услуг как основа эффективного управления. Проблемы современной экономики. 2011. № 2. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=3642> (дата обращения 10.10.2014).

<sup>11</sup> Кипа А.А. Проектирование системы управления деловой организацией в России в условиях социальной неопределенности: дисс. ... канд. социол. наук: 22.00.08. Ростов-на-Дону, 2014. 194 с.; Погосян С.Г. Эффективные деловые организации в системе мирового менеджмента: принципы управления и перспективы их применения в российских организациях: автореферат дис. ... канд. соц. наук: 22.00.08. Ростов-на-Дону, 2015. 37 с.; Пригожин А.И. Деловая культура: сравнительный анализ // Социологические исследования. 1995. № 9. С. 74–80.

- рассмотреть сложившиеся в пространстве социологического дискурса теоретические подходы и противоречия в исследовании организационных конфликтов;

- выявить теоретические проблемы исследования управления организационными конфликтами в деловых организациях;

- разработать теоретическую модель исследования управления организационными конфликтами в деловых организациях в контексте обусловленности данного процесса типом их организационной культуры;

- выявить характерные черты организационной культуры деловых организаций и оценить ее управленческий потенциал в современном российском обществе;

- выявить причины и определить специфику организационных конфликтов в российских деловых организациях в контексте типов организационной культуры;

- проанализировать практический опыт управления организационными конфликтами в российских деловых организациях в контексте реализации потенциала различных типов организационной культуры.

**Объектом исследования** являются деловые организации в России.

**Предмет исследования** – специфика организационных конфликтов и управления ими в российских деловых организациях.

**Гипотеза диссертационного исследования.** Организационные конфликты представляют собой важнейшую составляющую организационного развития и функционирования деловой организации, но их роль может носить двойственный характер, проявляясь в последствиях как конструктивного, так и деструктивного характера. Нерешенность организационных конфликтов, возникающих в пространстве организационных отношений по ряду причин, может привести к организационной патологии, т.е. дисфункциональности как неспособности организации успешно функционировать и достигать поставленных целей. Многое зависит от эффективности управления организационными

конфликтами в деловой организации, что обуславливает интерес к организационной культуре как обладающей высоким управленческим потенциалом, а также необходимость определения наиболее оптимального типа организационной культуры с точки зрения перспектив снижения конфликтогенного потенциала деловых организаций и повышения их конкурентоспособности и адаптивности к условиям кризисной и нестабильной российской реальности.

**Теоретико-методологической основой исследования** является совокупность подходов, сложившихся в классической и неоклассической традиции социологической и управленческой мысли в изучении организационных конфликтов и управления ими, а также - организационной культуры как детерминирующей уровень и характер конфликтов в пространстве организационных отношений в условиях социальной нестабильности и неопределенности современной реальности.

За основу при решении задач, связанных с концептуализацией и практическим осмыслением проблемы организационных конфликтов в деловых организациях, была взята конфликтологическая парадигма Л. Козера, а также положения неинституциональной теории (Д. Норт), объясняющих природу возникающих в деловой среде организационных конфликтов, а также специфику управления ими посредством соответствующей институциональной природе российского общества организационной культуры.

Методологические параметры данного исследования также содержат положения системного подхода, который комплексно отражает всю гамму процессов и явлений, характеризующих динамичное развитие современной деловой организации, внутренний мир которой в значительной степени детерминирован вызовами и тенденциями внешнего мира, в век глобализации и информатизации развивающегося по типу открытой системы.

В диссертации использовался теоретический и методический потенциал мультидисциплинарного подхода, необходимость которого обусловлена значительным опытом, накопленным в области изучения организационных

конфликтов и управления ими в отраслях социологической и управленческой науки: социологии управления, социологии организаций, управления персоналом, конфликтологии, менеджменте.

В методическом плане полезными для исследования оказались принципы и положения сравнительного, структурно-функционального подходов, а также методы эмпирической социологии: наблюдения, анкетирования, экспертного опроса, социологической диагностики, контент-анализа.

**Эмпирическую базу исследования** составили различные по происхождению и тематической направленности источники, в том числе содержащие результаты авторских социологических исследований, послуживших основанием для проверки ряда позиций в исследовательской гипотезе и в совокупности с эмпирическими данными других источников определивших характер практических выводы и рекомендаций в области управления организационными конфликтами в российских деловых организациях.

Первичный социологический материал был собран автором в рамках самостоятельного социологического исследования, проведенного в 2012–2015 гг. в 10 организациях санаторно-рекреационной направленности региона Кавказские Минеральные Воды: санатории «Им. С.М. Кирова», «Пятигорский нарзан», «Родник», «Тарханы» – г. Пятигорск; «Бештау», «Русь» – г. Железноводск; «Казахстан» – г. Ессентуки; «Плаза», «Целебный нарзан», «Заря» – г. Кисловодск.

Было проведено четыре социологических эмпирических исследования:

1. Исследование на тему «Удовлетворенность работой» (2012 г.) в форме опроса на основе случайной выборочной совокупности сотрудников санаториев курортно-рекреационного региона КМВ с целью определения удовлетворенности условиями труда, заработной платы, психологического климата в организации. В опросе приняли участие 120 человек.

2. Социологическое исследование по типу экспертного опроса на тему «Диагностика стиля руководства руководителя с помощью самооценки» (2013 г.) на основе целевой выборочной совокупности. В опросе приняло участие 10 респондентов – представителей высшего звена санаториев Кавказские Минеральные Воды.

3. Исследование на тему «Диагностика организационной культуры» (2014 г.) в форме анкетирования на основе целевой выборочной совокупности. В качестве респондентов выступили руководители различных уровней: среднего и низшего звена, топ-менеджеры лечебно-оздоровительных организаций таких городов, как Пятигорск, Ессентуки, Кисловодск, Железноводск. В данном исследовании приняли участие 20 человек.

4. Диагностика организационных конфликтов и управления ими (2015 г.) в форме анкетирования на основе целевой выборочной совокупности. В качестве респондентов выступили руководители и сотрудники лечебно-оздоровительных организаций таких городов, как Пятигорск, Ессентуки, Кисловодск, Железноводск, находящиеся на разных уровнях управленческой иерархии. В анкетировании приняли участие 80 человек.

В диссертации были использованы эмпирические данные социологических опросов ИС РАН<sup>12</sup>, ФОМ<sup>13</sup>, ВЦИОМ<sup>14</sup>, а также

---

<sup>12</sup> Российское общество в контексте новых реалий (тезисы о главном). М.: Институт социологии РАН, 2015 [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://www.isras.ru/files/File/publ/resume\\_isras\\_28.01.2015](http://www.isras.ru/files/File/publ/resume_isras_28.01.2015) (дата обращения: 10.10.2014).

<sup>13</sup> Эффективность частных и государственных предприятий / ФОМ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://fom.ru/Ekonomika/12784> (опрос граждан РФ от 18 лет и старше. 12 июня 2016. 53 субъекта РФ, 104 населенных пункта, 1500 респондентов. Интервью по месту жительства. Статпогрешность не превышает 3,6%).

<sup>14</sup> Свой бизнес: сегодня и 25 лет назад. Пресс-выпуск № 3115 [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115707> (Инициативный всероссийский опрос ВЦИОМ проведен 14-15 мая 2016 г. в 130 населенных пунктах в 46 областях, краях и республиках и 9 ФО России. Объем выборки 1600 человек. Выборка репрезентирует население РФ в возрасте 18 лет и старше по полу, возрасту, образованию, типу населенного пункта).

самостоятельных эмпирических исследований ряда ученых<sup>15</sup>, в которых поднимались и эмпирически замерялись некоторые аспекты исследуемой в диссертации проблематики.

Полученные в ходе решения исследовательских задач результаты характеризуются наличием **элементов научной новизны**:

– рассмотрены сложившиеся в пространстве социологического дискурса теоретические подходы и противоречия в исследовании организационных конфликтов, определены методологические приоритеты в их исследовании и обоснована авторская интерпретация данного понятия с акцентом на конструктивном и деструктивном характере протекания и последствий организационных конфликтов;

– обоснован авторский подход к управлению организационными конфликтами в деловых организациях с точки зрения анализа и обобщения теоретических проблем в данном предметном поле и определена методологическая стратегия исследования с позиций управленческой значимости организационной культуры в предупреждении и разрешении организационных конфликтов в деловых организациях;

– разработана теоретическая модель исследования управления организационными конфликтами в деловых организациях в контексте обусловленности данного процесса типом их организационной культуры, управленческий потенциал которой заключается в формировании гибкой и

---

<sup>15</sup> *Боечко Н.И.* Специфика формирования российской организационной культуры [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=1313> (дата обращения: 11.07.2015); *Леонова И.С.* Конфликтное поведение персонала предприятий в условиях организационных культур разного типа: дис. ... канд. соц. наук.: 22.00.08 Нижний Новгород, 2015. 229 с.; *Мясоедова Т.Г., Малышева Н.И.* Организационная культура российских корпораций // Менеджмент в России и за рубежом. 2009. № 3 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://dis.ru/library/559/28128/> (дата обращения: 14.10.2014); *Маликов Р.И., Комаров А.Г., Богданова С.Ю.* Современные тенденции формирования организационной культуры молодежного предпринимательства // Проблемы современной экономики. 2014. № 3 (51). [Электронный ресурс] <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=5075> (дата обращения: 15.10.2015); *Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П.* Внедрение организационного конфликт менеджмента в систему стратегического управления // Интернет-журнал «Науковедение». Выпуск 5 (24), сентябрь - октябрь 2014 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://naukovedenie.ru> (дата обращения: 15.10.2015).

комплементарной системы формальных и неформальных ограничений, норм и правил поведения, адекватных влиянию и вызовам как внешней, так и внутренней среды организации;

– выявлены характерные черты организационной культуры деловых организаций в современном российском обществе и обоснован ее невысокий управленческий потенциал, ограниченный исторически сложившейся в России культурой управления вертикального типа с культом единоначалия и выступающий источником конфликтогенности организационных отношений;

– предложена авторская типология организационной культуры, с позиций которой определены причины и специфика организационных конфликтов в российских деловых организациях;

– проанализирован практический опыт управления организационными конфликтами в российских деловых организациях в контексте реализации потенциала различных типов организационной культуры и представлены рекомендации по оптимизации процесса управления организационными конфликтами, базирующиеся на стратегии усиления полей организационной культуры как фактора минимизации организационных конфликтов деструктивной направленности.

С учетом результатов проведенного исследования **на защиту выносятся следующие положения:**

1. Теоретическое поле исследования организационных конфликтов в социологии формировалось на стыке теории организации и теории конфликта, во всем своем многообразии породивших достаточно противоречивое и многогранное пространство интерпретации данного явления. На уровне обобщения можно выделить три основных направления в исследовании организационных конфликтов, в которых отражается их оценка с точки зрения влияния на функционирование организации. В рамках первого организационные конфликты интерпретируются как явление разрушительного, деструктивного характера, блокирующее эффективное развитие организации. Ему противостоит второе направление, обосновывающее конструктивный

характер организационных конфликтов, выступающих источником организационных инноваций и эффективного организационного развития. В границах третьего направления, методологически релевантного концептуальным позициям данного исследования и наиболее популярного в социологической и управленческой науке, организационные конфликты рассматриваются в диалектическом ключе, определяющем амбивалентный характер их влияния на развитие организационных отношений и организации в целом в зависимости от ряда факторов, имеющих внешнюю (внеорганизационную) и внутреннюю (организационную) природу. С позиций третьего направления, базирующегося на традициях конфликтологической парадигмы Л. Козера, под организационными конфликтами в данном исследовании предлагается рассматривать неизбежное и закономерное следствие взаимодействия акторов (сотрудников организации) в пространстве организационных отношений, проявляющееся в столкновении интересов, целей, потребностей (индивидуальных или групповых), которое может носить конструктивный и деструктивный характер, в том числе и по своим последствиям для развития организации.

2. Под управлением организационными конфликтами в деловых организациях как организациях, в своей социально-значимой деятельности ориентирующихся на получение прибыли, в данном исследовании понимается процесс, связанный с устранением конфликтной ситуации в пространстве организационных отношений путем перевода ее в плоскость конструктивного разрешения спровоцировавших конфликт проблем и предотвращения их деструктивного влияния на функционирование организации. Управление организационными конфликтами в деловых организациях определяется природой породивших их причин. Систематизация и обобщение имеющихся подходов в данном проблемном поле позволило выделить ряд основополагающих причин организационных конфликтов, связанных с борьбой за ресурсы, сложностями функционального взаимодействия, отсутствием профессионального кадрового менеджмента, различиями в



ценностных ориентациях сотрудников организации, сложным экономическим положением организации в условиях обострения конкурентной борьбы, а также несоответствием формальных и неформальных норм и ограничений, регулирующих сферу организационных отношений и поведение сотрудников в организации. Значительная часть обозначенных причин по своей природе связана с организационной культурой организации, что определяет ее управленческую значимость в предупреждении и разрешении организационных конфликтов в деловых организациях и, соответственно, методологическую стратегию данного исследования.

3. Устойчивая организационная культура, в основе которой находятся организационные нормы и ценности, определяющие ее внутренний климат, специфику организационных отношений и управленческой культуры, – это залог успешного функционирования деловой организации. В условиях экономической нестабильности и роста кризисных факторов в функционировании экономики роль организационной культуры значительно повышается, так как наличие эффективной организационной культуры, адекватной той реальности, в которой функционирует организация, позволяет гибко адаптироваться к рискам социально-экономической среды и снижать потенциал конфликтности организационных отношений. Организационная культура, формируясь в определенной социокультурной среде в рамках конкретной национальной культуры и ее отдельных сегментов, не может не содержать в себе культурных элементов, соответствующих социокультурной природе общества со сложившейся системой мировоззрения, ментальными установками, особенностями управленческой культуры и социального взаимодействия. Это положение укладывается в теоретические рамки неинституциональной концепции, с позиций которой организационная культура может рассматриваться как комплекс формальных и неформальных норм и ограничений, регулирующих организационное поведение и организационные отношения, динамично меняющиеся под влиянием внешних и внутренних факторов. Таким образом, управленческий потенциал

организационной культуры заключается в формировании гибкой и комплементарной системы формальных и неформальных ограничений, норм и правил поведения, адекватных как вызовам внешней, нестабильной и неопределенной среды, так и внутренней среды, определяемой характером, целями и миссией организации, а также ценностными и поведенческими установкам ее сотрудников.

4. Организационная культура как ориентированная на раскрытие и реализацию личностного и профессионального потенциала сотрудников не характерна для большинства современных российских деловых организаций, при том что именно этот ее аспект признается важнейшим и определяющим успех деловой организации в современном деловом мире. Это обстоятельство определяет низкую эффективность функционирования российских деловых организаций и их невысокую конкурентоспособность на внутреннем и мировом рынке. Игнорирование высокого управленческого потенциала организационной культуры и ее инертность в российских деловых организациях в условиях высокой динамики социокультурных и социально-экономических процессов выступают источниками организационной патологии, проявляющейся в конфликтогенности организационных отношений, в российской реальности выстраивающихся преимущественно по типу вертикальных, с культом единоначалия как отличительной особенностью исторически сложившейся культуры управления в России.

5. На основе анализа имеющихся типологий организационной культуры была предложена авторская классификация, согласно которой организационная культура может выступать в виде четырех основных типов: культура с ориентацией на силу (авторитарная), культура с ориентацией на роль (бюрократическая), культура с ориентацией на достижения (инновационная) и культура с ориентацией на поддержку (культура участия). Исторически в управленческой и организационной сфере сложилось два доминирующих типа организационной культуры – авторитарный и бюрократический, в современной, нестабильной и стремительно меняющейся реальности не отвечающие

принципам эффективности деловой организации, что продуцирует организационные конфликты. Рассуждения об идеальной организационной культуре для российской деловой организации, возможности долгосрочных прогнозов по формированию того или иного типа представляются нам несостоятельными в силу того, что быстрое изменение внешней и внутренней среды вынуждает деловые организации быть готовыми к постоянным изменениям. Доминанта единственного типа организационной культуры, блокирующая организационные изменения, важные для адаптации организации к изменяющейся среде, может рассматриваться скорее как организационная патология, чем норма. Целесообразно говорить об организационной культуре как эффективной с точки зрения ее способности дополнять базовую матрицу организационных ценностей и норм адекватными внешним и внутренним вызовам ценностно-нормативными установками в соответствии с целями и задачами деловой организации. Высокий уровень организационных конфликтов в российских деловых организациях, фиксируемый в социологических и маркетинговых исследованиях, позволяет сделать вывод, что такая гибкая и пластичная стратегия самоопределения деловой организации в выборе адекватной вызовам меняющейся реальности организационной культуры практически не реализуется, что определяет необходимость разработки концептуальных оснований и практических рекомендаций в области управления организационными конфликтами в деловых организациях в контексте оптимальной реализации потенциала организационной культуры.

6. Концептуальной основой авторского исследования практики управления организационными конфликтами в российских деловых организациях является разработанная типология организационной культуры, а также положение о том, что алгоритм разрешения конфликтных ситуаций в деловых организациях с различным типом организационной культуры базируется, в первую очередь, на диагностике поля организационной культуры и установлении причинно-следственных связей с характером возникающих организационных конфликтов. В результате проведенного исследования, в том

числе с привлечением авторского эмпирического материала, подтвердилась точка зрения о деструктивной направленности организационных конфликтов, что в большей степени характерно для организаций, ориентирующихся на авторитарную и бюрократическую организационную культуру, в то время как конструктивный характер организационных конфликтов в значительной степени связан с организационной культурой достижения (инновационной). Предложенные рекомендации по оптимизации процесса управления организационными конфликтами основываются на стратегии усиления полей организационной культуры как фактора минимизации организационных конфликтов деструктивной направленности и включают в себя ряд позиций, связанных с: 1) формированием клиентоориентированной организационной культуры, способствующей разрешению как внутренних, так и внешних по отношению к организации конфликтов; 2) закреплением и устойчивым воспроизводством единых организационных ценностей и целей как ядра организационной культуры и миссии организации с целью предупреждения организационных конфликтов, связанных с неприятием организационных ценностей; 3) акцентированием внимания на неформальных связях и отношениях как формирующих оптимальный баланс доверия и сотрудничества на всех уровнях организационных отношений. Данными позициями, безусловно, не исчерпывается возможный набор рекомендаций по повышению эффективности управления организационными конфликтами в деловых организациях, ограниченный в авторской концепции значимостью управленческого потенциала организационной культуры.

**Научно-практическая и теоретическая значимость** диссертации состоит в том, что социологическая перспектива исследования управления организационными конфликтами с учетом типа организационной культуры, моделей и технологий управления ими в сложных условиях функционирования современных российских деловых организаций способна существенным образом обогатить социологическое знание о новых формах управления социальными ресурсами современных организационных систем.

Представленные материалы и рекомендации могут найти применение при разработке и реализации методов, программ и стратегий повышения эффективности управления в различных по видам и масштабам деятельности деловых организациях. Проведенное исследование представляет определенный интерес для менеджеров организаций, так как ориентирует на взаимодействия всех предметных областей менеджмента, показывает зависимость организационных конфликтов от типа организационной культуры деловой организации.

Выводы и рекомендации работы могут способствовать научному и практическому поиску оптимальных моделей управленческой деятельности в аспекте управления организационными конфликтами в организационных культурах различного типа, отражая качество управления, обязательно учитывающее культурный фактор в развитии организационных отношений, во многом определяющий уровень их конфликтности и эффективности деловых организаций в целом. Разработанные в ходе исследования положения и концептуальные позиции могут стать определенным основанием для дальнейшего изучения проблемы управления организационными конфликтами в организациях с различного типа организационными культурами.

Материалы диссертации могут быть полезными для разработки специальных курсов по социологии управления, менеджменту организаций, управлению персоналом, конфликтологии, теории организации и организационному поведению.

**Апробация работы.** Ключевые результаты диссертационного исследования докладывались и обсуждались на научно-методических чтениях Пятигорского государственного университета: «Университетские чтения», конференции «Молодая наука», апробировались на конференциях в Бизнес – школе Пятигорского государственного университета, семинарах и заседаниях кафедры креативно-инновационного управления и права данного университета.

Материалы работы отражены в 17 научных публикациях, в том числе в 5 изданиях из перечня ВАК при Минобрнауки РФ. Общий объем публикаций составляет 5,4 п.л.

**Структура работы** включает введение, 2 главы, состоящие из 3 параграфов, заключение, библиографический список и приложения.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Во **введении** определяется научный и социальный характер актуальности темы исследования, анализируется степень разработанности темы, формулируются цель и задачи, объект и предмет диссертации, предлагается исследовательская гипотеза, излагаются тезисы новизны и выносимые на защиту положения, определяется практическая и теоретическая ценность полученных результатов, обозначается степень апробации основных результатов, представленных в диссертационной работе.

В **главе 1. «Теоретико-методологические проблемы исследования организационных конфликтов и управления ими в деловых организациях»** предлагается авторская теоретическая модель исследования заявленной проблематики, формированию которой предшествует глубокий социологический анализ сложившихся подходов и концепций к исследованию организационных конфликтов и управлению ими в деловых организациях.

В **параграфе 1.1. «Теоретические подходы к исследованию корпоративной культуры деловых организаций в динамике управленческой мысли»** подчеркивается, что конфликты являются неотъемлемой частью организационного развития и занимают значимую часть управленческой деятельности, направленной на их разрешение<sup>16</sup>. Они являются

---

<sup>16</sup> Чекалдин А.М. Причины организационных конфликтов и способы их устранения // Вестник НГИЭИ. 2015 № 9 (52). С. 73–77.

специфической формой выражения противоречий, возникающих в тех или иных организациях между отдельными сотрудниками или группами в системе горизонтальных и (или) вертикальных отношений, приводящих в итоге к конфликтам. Не все конфликты в организации являются организационными, а только те, которые вызваны организационными отношениями<sup>17</sup> и порождены в результате тех или иных процессов, связанных с ними. Критериальная нечеткость и размытость границ между конфликтами в организации и организационными конфликтами отражается в используемых учеными дефинициях организационного конфликта, анализ которых дает основания полагать, что не все из определений в действительности отражают организационную сущность конфликта.

В наиболее концептуальном ключе, с авторской точки зрения, дает определение организационного конфликта С.Н. Зачиняев, отмечающий, что под ним не стоит понимать любое столкновение интересов внутри организации, а только то, которое связано с нарушением «институциональных / моральных / корпоративных норм и/или правил поведения, выраженное в несовпадении формального организационного начала и реального поведения сотрудников»<sup>18</sup>.

Популярной точкой зрения в конфликтологическом дискурсе является признание конфликта не только естественной, но в ряде случаев и движущей силой организационного развития, т.е. он может носить конструктивный характер по отношению к его последствиям. З.Н. Хисматуллина по этому поводу высказывается, что «даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но даже желательны и необходимы»<sup>19</sup>. С этой точки зрения, опираясь на диалектическое направление

---

<sup>17</sup> *Леонова И.С.* Конфликтное поведение персонала предприятий в условиях организационных культур разного типа: дис. ... канд. соц. наук.: 22.00.08 Нижний Новгород, 2015. 229 с..

<sup>18</sup> *Зачиняев С.Н.* Управление организационными конфликтами в поликультурной организации. Дисс. ... канд. эконом. Наук: 08.00.05. Курск, 2015. С. 11.

<sup>19</sup> *Хисматуллина З.Н.* Организационные конфликты: понятие и типология // *Фундаментальные исследования.* 2005. № 3. С. 108-110. URL: <http://www.fundamental-research.ru/ru/article/view?id=5908>

в исследовании конфликтов, представленное теоретическими позициями Л. Козера, в диссертации предлагается авторское определение организационного конфликта как неизбежного и закономерного следствия взаимодействия акторов (сотрудников организации) в пространстве организационных отношений, проявляющегося в столкновении интересов, целей, потребностей (индивидуальных или групповых), имеющих конструктивный и деструктивный характер и по своим последствиям для развития организации. В рамках данного подхода организационные отношения следует рассматривать как отношения, возникающие в процессе взаимодействия между акторами (сотрудниками организации) и регулирующимися нормами и правилами организационной культуры, определяющей их созидательный/разрушительный потенциал в сложившихся условиях внутренней (организационной) и внешней (внеорганизационной среды).

В заключении делается вывод о том, что почвой для возникновения организационных конфликтов всегда является несовершенная система управления организацией. Следовательно, и управление организационными конфликтами, а также эффективность этого процесса, связана с указанной проблемой.

В этой связи в **параграфе 1.2. «Управление организационными конфликтами в деловых организациях: теоретические проблемы исследования»** автор обращается к проблеме управления организационными конфликтами в деловых организациях с точки зрения имеющихся в научном пространстве теоретических подходов в исследуемой области. В нем говорится о том, что самом общем виде деловую организацию можно представить как организацию, которая в своей социально-значимой деятельности ориентируется на получение прибыли. Данное определение придерживается в своем



исследовании С.Г. Погосян<sup>20</sup>, подчеркивая, что оно вполне адекватно решению задач, поставленных в данном исследовании.

Организационным конфликтом можно и нужно управлять, так как нерешенные конфликты могут иметь негативные последствия для организаций – вплоть до их гибели. В свою очередь, эффективно решенный организационный конфликт способен стать источником прогрессивного развития организации, став позитивным началом для организационного развития и подтверждением дуалистической природы конфликта как такового.

Конфликты по-разному проявляются в организациях. Более того, как отмечает Зачиняев С.Н., один и тот же конфликт в организации, в зависимости от разных факторов – характера причин, породивших конфликт, его протекания, поведения участников – может привести к совершенно различным результатам, различной направленности: позитивной или негативной<sup>21</sup>. Эта установка, методологически близкая авторской концепции, отражается и в определении управления организационными конфликтами, представляющего собой процесс, связанный с устранением конфликтной ситуации в пространстве организационных отношений путем перевода ее в плоскость конструктивного разрешения спровоцировавших конфликт проблем и предотвращения их деструктивного влияния на функционирование организации. Данное определение содержит в себе сложившееся в теории организации понимание того, что для разрешения конфликта главное значение имеет изменение конфликтной ситуации и восприятие этой ситуации самими участниками конфликта, когда восприятие ситуации участниками конфликта переходит из сферы ценностно-эмоциональной в сферу целерациональную с целью создания атмосферы сотрудничества как необходимого условия достижения общих целей.

---

<sup>20</sup> Погосян С.Г. Эффективные деловые организации в системе мирового менеджмента: принципы управления и перспективы их применения в российских организациях: автореферат дис. ... канд. соц. наук: 22.00.08. Ростов-на-Дону, 2015. 37 с.

<sup>21</sup> Зачиняев С.Н. Управление организационными конфликтами в поликультурной организации. Дисс. ... канд. эконом. Наук: 08.00.05. Курск, 2015. С. 30.

Итак, как показали результаты теоретического исследования организационных конфликтов и управления ими, его возникновение неизбежно, вполне закономерно и естественно, поскольку основу любого конфликта составляют возникающие между его участниками противоречия, разрешению которых собственно и посвящен конфликт. Организационные конфликты имеют свою специфику, которая обусловлена в первую очередь регламентированностью системы деловых отношений, наличием организационной иерархии и необходимостью выполнения определенных профессиональных ролей, в результате чего в рамках организации могут возникать конфликты внутриличностные и межличностные, между личностью и группой, а также межгрупповые. При этом все организационные конфликты можно разделить на две крупные группы – горизонтальные и вертикальные – с точки зрения соблюдения субординации и системы связей.

Управление организационными конфликтами в деловых организациях определяется природой причин, их породивших. Значительная часть причин, порождающих организационные конфликты, по своей природе связана с организационной культурой организации, что определяет ее управленческую значимость в предупреждении и разрешении организационных конфликтов в деловых организациях и, соответственно, методологическую стратегию данного исследования, в которой особая роль отводится управленческому потенциалу организационной культуры.

Именно этому посвящен **параграф 1.3. «Потенциал организационной культуры в управлении организационными конфликтами в деловых организациях: теоретическая модель социологического исследования»**. Он начинается с того, что формирование методологической матрицы данного исследования определило обращение к теоретическим подходам к исследованию организационной культуры, обоснование авторских приоритетов в данном проблемном поле, а также презентацию рабочего понятийного аппарата, часть которого (понятия «деловая организация», «организационные

конфликты», «управление организационными конфликтами») уже была представлена в предыдущих разделах данной главы.

В данной части исследования вносится ясность по поводу авторских приоритетов в области изучения организации. За основу был взят достаточно распространенный в социологии организаций системный подход, который, с авторской точки зрения, в наиболее комплексном виде отражает всю гамму процессов и явлений, характеризующих динамичное развитие современной организации. В организации как системном элементе общества отражается сложившаяся в данном общества система неравенства, его восприятия через отношение «руководство-подчинение», что воспроизводится в процессе функционирования организации. Иными словами, в обществе с командно-административными традициями управления организации естественным образом выступают проводниками ценностей и норм данной парадигмы управления, своего рода институциональной площадкой их сохранения и воспроизводства. Именно поэтому по инерции воспроизводятся традиционные для общества организационные нормы и ценности, механизмы и стратегии организационного поведения и элементы организационной культуры в условиях перехода на формальном уровне к иной парадигме социального развития и общественного порядка, и российское общество тому явное доказательство – демократические нормы и ценности с огромным трудом и крайне противоречиво приживаются в самых различных сферах общественной жизни. И в данном ключе имеет смысл в качестве методологического основания данного исследования обратиться к неинституциональной теории<sup>22</sup>, логично вписывающейся в логику вышеприведенных рассуждений, и объясняющих природу возникающих в деловой среде организационных конфликтов, а также специфику управления ими посредством соответствующей институциональной природе российского общества организационной культуры.

---

<sup>22</sup> Норт Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики. Пер. с англ. А.Н. Нестеренко; предисл. и науч. ред. Б.З. Мильнера. М.: Фонд экономической книги Начала, 1997. 180 с.

**Исходя из того, что институциональная специфика системы управления, сложившаяся в обществе и находящая отражение в различных сферах и организациях, в наиболее явном виде отражается в организационной культуре, были определены также приоритеты в выборе методологических оснований ее исследования.** Именно через систему организаций, функционирующих в социально-экономическом пространстве общества, согласуясь с неoinституциональной теорией, происходит инновационный прорыв, так как именно организации являются агентами трансформации, своей деятельностью проверяющие на прочность традиционные ценности и нормы, стили поведения и управления в организационной среде и генерирующие инновационные идеи и практики, впоследствии вытесняющие прежние, доказавшие свою низкую эффективность.

С позиций неoinституциональной парадигмы организационная культура рассматривается в диссертации как комплекс формальных и неформальных норм и ограничений, регулирующих организационное поведение и организационные отношения, динамично меняющиеся под влиянием внешних и внутренних факторов.

Данное определение наиболее адекватно для объяснения возникающих в пространстве организационных отношений конфликтов, как и управления ими посредством формирования адекватного условиям внешней и внутренней среды организации баланса формальных и неформальных ограничений, норм и правил.

**В Главе 2. «Управленческий потенциал организационной культуры в регуляции и разрешении организационных конфликтов в российских деловых организациях»** проводится практический анализ заявленной проблематики с точки зрения обозначенных концептуальных позиций, связанных с обоснованием определяющей роли организационной культуры в управлении организационными конфликтами в деловых организациях. По итогам анализа практики управления организационными

конфликтами в деловых организациях предлагаются авторские рекомендации по оптимизации данного процесса в условиях российской реальности.

**В параграфе 2.1. «Организационная культура деловых организаций в современном российском обществе: характерные черты и оценка управленческого потенциала»** акцентируется внимание на том, что ситуация в управленческой сфере организаций по-прежнему вызывает вопросы, обусловленные управленческой отсталостью России, о которой еще в 1990-е годы писал А.И. Пригожин, глубоко исследовавший специфику российской деловой культуры в сравнении с западной и пришедший к выводу о доминировании в России вертикальной организационной культуры с культом единоначалия и низкой степенью развитости сотрудничества по линии горизонтальных организационных отношений<sup>23</sup>. Итак, А.И. Пригожиным были выделены два типа организационных культур – вертикальный и горизонтальный. Последний, базирующийся на принципах сотрудничества и низкой степени централизации в сфере «руководство-подчинение», свое распространение получил на Западе. Предложенная А.И. Пригожиным типология вполне адекватно отражает характер организационной культуры большинства функционирующих в современной России организаций, а, следовательно, и управленческий потенциал организационной культуры данных организаций. Сущностное содержание организационной культуры российских деловых организаций, как показал проведенный анализ, отражает ту самую деловую культуру, которая исторически сложилась в деловой сфере российского общества. «Воинствующий самоцентризм руководителей всех рангов»<sup>24</sup> как отражение культа единоначалия в России – далеко не пережиток прошлого, а самая настоящая реальность, определяющая функционирование многих российских организаций в деловой сфере, несмотря на то, что стремление интегрироваться в международное пространство рыночных и деловых отношений на принципах эффективности и конкурентоспособности

---

<sup>23</sup> Пригожин А.И. Деловая культура: сравнительный анализ // Социологические исследования. 1995. № 9. С. 74–80.

<sup>24</sup> Там же. С. 75.

обуславливает необходимость внедрения западных управленческих ценностей и механизмов. Приживаются они крайне редко, крайне противоречиво и внедряются далеко не во всех секторах деловой сферы российского общества.

Функционирование деловой организации определяется экономическим состоянием общества, эффективностью экономических институтов и, в целом, экономической политикой государства, формирующейся на стыке формальных, т.е. санкционированных государством, и неформальных норм и правил, характеризующих, в итоге, порядок организации экономических структур и организаций<sup>25</sup>. В этой связи подчеркивается, что именно институциональные черты российской экономики играют важную роль для развития деловых организаций. В российской экономической реальности роль неформальных правил и норм, структурирующих деятельность экономических институтов, значительно выше формальных, так как в условиях несформированности правового поля и его невысокой эффективности, противоречивости создается ситуация повышенной ответственности самих деловых организаций как субъекта деятельности в соблюдении контрактных обязательств в процессе достижения организационных целей, что определяет значимость их организационной культуры.

По сути, форма собственности перестала играть определяющую роль в условиях неструктурированности институциональной среды, правового несовершенства экономической сферы – эффективность организаций стала определяться эффективностью организационной культуры, т.е. ее адекватностью тенденциям экономического развития и рискам, формирующимся в экономическом пространстве общества. Это подтверждают данные опроса общественного мнения, проведенного ФОМ<sup>26</sup>, которые

---

<sup>25</sup> Боевко Н.И. Специфика формирования российской организационной культуры [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=1313>.

<sup>26</sup> Эффективность частных и государственных предприятий / ФОМ [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://fom.ru/Ekonomika/12784> (опрос граждан РФ от 18 лет и старше. 12 июня 2016. 53 субъекта РФ, 104 населенных пункта, 1500 респондентов. Интервью по месту жительства. Статпогрешность не превышает 3,6%).

показали, что большинство российских граждан считают, что эффективность работы предприятия в современной России не зависит от формы собственности (36%); на втором месте по степени эффективности оказались государственные предприятия и на третьем – частные.

Исследователи пишут, что «в ситуации глобального экономического кризиса, когда невозможно рассчитывать на быстрые позитивные изменения на рынке, помощь государства или банков, ресурсы для выживания и преодоления кризиса приходится искать внутри предприятия»<sup>27</sup>, т.е. речь идет о том, что необходимо использовать управленческий потенциал организации, и, как показывает анализ многочисленных исследований, в России этот потенциал используется крайне неэффективно, что и определяет риски организационной патологии в деловой сфере.

**В параграфе 2.2. «Причины и специфика организационных конфликтов в российских деловых организациях в контексте типов организационной культуры»** проводится анализ имеющихся типов организационной культуры, представленных в научном пространстве, что позволило предложить авторскую типологию организационной культуры деловых организаций, основанную на доминирующих организационных ценностях. Любую современную деловую организацию, согласно заявленному критерию, можно отнести к одному из четырех типов культур:

1. Организационная культура с ориентацией на власть (авторитарная культура). Конфликты в деловых организациях с данным типом организационной культуры обусловлены в первую очередь жесткой иерархичностью и формализацией системы взаимодействия как по вертикали, так и по горизонтали, а также борьбой персонала за ограниченный доступ к такому управленческому ресурсу, как власть и карьера. Низкий уровень объективности сотрудников в оценке друг друга увеличивает количество

---

<sup>27</sup> Кизян Н.Г., Мелякова Е.В. Управление организационной культурой предприятий малого и среднего бизнеса в условиях кризиса [Электронный ресурс] Проблемы современной экономики. 2014, № 4 (52). Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=5182>.

межличностных и межгрупповых конфликтов наряду с конфликтами горизонтальными и внутриличностными.

2. Бюрократическая культура (культура с ориентацией на роль). Организационные конфликты этого типа культур при общей слаженности работы всех корпоративных систем, их структурированности и ценностноориентированном характере обусловлены, в первую очередь, инертностью самой системы, не востребованностью креативности, инициативности и мобильности сотрудников. В этих условиях нередки внутриличностные конфликты и конфликты между личностью и группой. В периоды неустойчивости внешней среды наблюдается кризис власти, и конфликтное поле расширяется, поскольку организация более не способна гарантировать сотрудникам дальнейшее устойчивое развитие.

3. Инновационная организационная культура (культура с ориентацией на достижения) создается преимущественно на неформальных отношениях, на реализации личной энергии сотрудников в достижении миссии и целей организации. Организационные конфликты в организациях с данной культурой, ориентированной на достижения, обусловлены, в первую очередь, внутренними противоречиями между ожидаемыми от индивида результатами и его потенциальными возможностями. Сверхзадачи и желание соответствовать ожиданиям руководства могут носить угнетающе-подавляющий характер, что усугубляется рабочим стрессом и перегрузками. Результат – профессиональное выгорание, апатия.

4. Организационная культура участия (культура с ориентацией на поддержку) – культура с ориентацией на личность и преимущественно неформальные отношения в организациях. Организационная культура с ориентацией на поддержку наиболее эффективна в комбинации с инновационной организационной культурой, ориентированной на достижения, поскольку первая связывает людей на эмоциональном уровне, через заботу о компании, а вторая высвобождает и концентрирует энергию личности через реализацию миссии и целей. Конфликты в организациях с организационной



культурой участия редки и носят большей частью конструктивный характер, так как люди, ориентированные на гармонию, склонны избегать конфронтации. Зачастую остаются нерешенными важные производственные вопросы, что иногда происходит в ущерб целям и задачам экономической эффективности. Спорные вопросы сглаживаются в целях достижения гармонии. В этих условиях конфликты носят латентный, иногда затяжной характер, что для организационного развития представляется проблемным и небезопасным.

Результаты исследований российских ученых дают основание полагать, что значительный уровень конфликтности в деловых организациях вызван отсутствием эффективной организационной культуры, адекватной сложной социально-экономической реальности. Ссылаясь на данные исследований, И.В. Халитова пишет о том, что до 75% проблем в организациях обусловлены недостаточной работой с человеческими ресурсами, в то время как всего лишь 25% проблем детерминированы техническими аспектами<sup>28</sup>. Проведенный ею экспертный опрос показал, что организационная готовность к изменениям во многом детерминирована организационной культурой, которая «формирует стандарты поведения, усиливая социальную стабильность в организации»<sup>29</sup>.

Таким образом, можно констатировать, что жизнеспособность деловой организации, могущей не только выжить, но и преуспеть в условиях нестабильной и быстро меняющейся социальной среды, обеспечивается прежде всего за счет организационных норм и ценностей, структурирующих систему отношений в организации, формирующих организационный порядок, обеспечивающих организационный климат и уровень конфликтности организационных отношений. В зависимости от доминирующего типа организационной культуры характер организационных конфликтов может значительно дифференцироваться, что и было показано нами в данной части исследования. По итогам представленного материала, становится очевидным,

---

<sup>28</sup> Халитова И.В. Организационная готовность к изменениям: социально-управленческие механизмы и технология управления. Автореферат дис. ... канд. соц. наук: 22.00.08. М., 2016. С. 4.

<sup>29</sup> Там же. С. 71.

что необходима концептуализация проблемы управления организационными конфликтами на уровне предложений и рекомендаций, связанных с оптимальным использованием потенциала организационной культуры. Этой стороне изучаемой проблемы посвящен последний параграф данной диссертации.

В параграфе 2.3. «Практика управления организационными конфликтами в российских деловых организациях в контексте реализации потенциала различных типов организационной культуры» предлагаются результаты авторского эмпирического исследования, в рамках которого анализировалась деятельность организаций санаторно-курортной сферы региона Кавказские Минеральные Воды с позиций поставленных в диссертации задач и предложенной типологии организационных культур, что позволило, в комплексе с другими эмпирическими источниками, сделать ряд важных выводов на уровне систематизации и обобщения полученных результатов.

В результате проведенного исследования было также обосновано, что для организаций, ориентирующихся на авторитарную и бюрократическую организационную культуру, деструктивная направленность организационных конфликтов характерна в большей степени, нежели для организаций, ориентирующихся на инновационную организационную культуру и культуру участия.

Обобщенно систему урегулирования организационных конфликтов в зависимости от типа организационной культуры можно представить в рамках следующей таблицы (см. табл. 1).

*Таблица 1*

**Система урегулирования организационных конфликтов**

<b>Тип организационной культуры</b>	<b>Тип конфликта</b>	<b>Причины возникновения</b>	<b>Способы урегулирования</b>
<b>Авторитарная культура</b> (как правило, имеет слабое поле корпоративной)	- внутриличностные, межличностные, конфликты между личностью и группой, межгрупповые;	низкий уровень удовлетворенности условиями труда, включая систему мотивации, стилем	в большинстве своем носят сугубо управленческий, авторитарный характер,

культуры)	- вертикальные, горизонтальные; структурные, позиционные; - конфликты справедливости, ресурсные и инновационные конфликты	руководства; либо отсутствие корпоративных норм и убеждений в целом, либо их декларативный характер; управленческий произвол облаченного властью персонала; психологическая несовместимость рабочих групп	ориентированы не на формирование сознательности персонала, выработку рациональных подходов к организации производственной деятельности и взаимодействия, а большей частью на поддержание дисциплины и беспрекословного подчинения.
<b>Бюрократическая культура</b> (отличается, как правило, полем средней корпоративной культуры с умеренным уровнем разделяемости корпоративной культуры и корпоративных ценностей)	-вертикальные, горизонтальные; -межличностные, конфликты между личностью и группой, межгрупповые; -структурные, позиционные;- инновационные	психологическая несовместимость, столкновение интересов как отдельных лиц, так и производственных групп, разница позиций/взглядов, борьба за ресурсы, низкий уровень интегрированности в производственные процессы и невысокий уровень разделяемости корпоративных ценностей	частичная опора на административный ресурс и корпоративные ценности, ситуативное использование психолого-педагогических методов, приемов, апелляция к инструкциям и нормативам, корпоративной этике
<b>Культура с ориентацией на достижения</b> (чаще всего организации подобного типа обладают полем сильной корпоративной культуры)	-внутриличностные, межличностные, между личностью и группой	определенные различия во взглядах (включая отношение к миссии и ценностям корпорации), установление внутригруппового первенства, профессиональное выгорание, перегрузки	профилактика конфликтных ситуаций, опора на внутренние ценности корпорации и убеждения сотрудников; в случае возникновения конфликта – анализ ситуации, конструктивное обсуждение
<b>Культура поддержки</b> (отличается, как правило, полем средней	-внутриличностные, межличностные;	размытость иерархии, низкий уровень разделяемости ценностей	частичная опора на авторитет лидера, сознательность сотрудника, выявление причины

корпоративной культуры с высоким индексом интеграции)		организации	конфликта и обсуждение ситуации, методы психолого-педагогического воздействия
---	--	-------------	---

Предложенные по итогам проведенного исследования рекомендации по оптимизации процесса управления организационными конфликтами основываются на стратегии усиления полей организационной культуры как фактора минимизации организационных конфликтов деструктивной направленности и включают в себя ряд позиций, которые связаны: 1) с формированием клиентоориентированной организационной культуры, способствующей разрешению как внутренних, так и внешних по отношению в организации конфликтов; 2) с закреплением и устойчивым воспроизводством единых организационных ценностей и целей как ядра организационной культуры и миссии организации с целью предупреждения организационных конфликтов, связанных с неприятием организационных ценностей; 3) с акцентированием внимания на неформальных связях и отношениях как формирующих оптимальный баланс доверия и сотрудничества на всех уровнях организационных отношений.

Автором подчеркивается, что указанными позициями не исчерпывается возможный набор направлений и рекомендаций по повышению эффективности управления организационными конфликтами в деловых организациях. Авторское видение связано с предложенной концепцией исследования данной проблемы, основанной на первостепенной значимости управленческого потенциала организационной культуры деловых организаций.

**Основное содержание диссертации отражено  
в следующих публикациях:**

**В изданиях Перечня ВАК Минобрнауки России**

1. Таранец А.В. Вопросы формирования корпоративной культуры в передовых компаниях мира / А.В. Таранец // Вестник Пятигорского государственного лингвистического университета. 2013. № 2. - 0,5 п.л.
2. Таранец А.В. Корпоративная культура как фактор повышения эффективности управления организацией / А.В. Таранец // Вестник Пятигорского государственного лингвистического университета. 2014. № 3. - 0,6 п.л.
3. Таранец А.В. К вопросу о деструктивных и конструктивных началах организационных конфликтов / А.В. Таранец // Социально-гуманитарные знания. 2014. № 11. - 0,5 п.л.
4. Таранец А.В., Коргова М.А. Связь организационной культуры с системой менеджмента современной организации / А.В. Таранец, М.А. Коргова // Гуманизация образования. 2015. № 6. - 0,7 п.л.
5. Таранец А.В. Организационная культура в дискурсивном поле социально-гуманитарного знания // Гуманитарий Юга России. 2016. № 5. - 0,5 п.л.

#### **В других изданиях:**

6. Таранец А.В. К вопросу об управлении конфликтами в современных организациях / А.В. Таранец // Молодая наука – 2011: Материалы региональной межвузовской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. Часть XV. Пятигорск: ПГЛУ, 2011. - 0,2 п.л.
7. Таранец А.В. Управление конфликтами в организациях с различными организационными культурами / Таранец А.В. // Молодая наука – 2012: Материалы региональной межвузовской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. Часть XVII. Пятигорск: ПГЛУ, 2012. - 0,2 п.л.
8. Таранец А.В. Философия конфликта / А.В. Таранец // Молодая наука – 2012: Материалы региональной межвузовской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. Пятигорск: ПГЛУ, 2012. - 0,2 п.л.
9. Таранец А.В. Управление конфликтами в условиях внедрения инноваций / А.В. Таранец // Университетские чтения – 2012. Материалы научно-методических чтений ПГЛУ. Часть XIV. Пятигорск: ПГЛУ, 2012 - 0,2 п.л.
10. Таранец А.В. Подходы к управлению конфликтами в инновационных организациях / А.В. Таранец // Университетские чтения – 2012. Материалы научно-методических чтений ПГЛУ. Часть XV. Пятигорск: ПГЛУ, 2012 - 0,2 п.л.
11. Таранец А.В. Особенности управления конфликтами на предприятиях туристско-рекреационной сферы региона КМВ / А.В. Таранец // Проблемы регионального развития России: экономика-правовые аспекты:

Материалы межвузовской научно-практической конференции. Пятигорск: ПГЛУ, 2012. - 0,2 п.л.

12. Таранец А.В. К вопросу о роли корпоративной культуры в современных организациях / А.В. Таранец // Университетские чтения – 2011. Материалы научно-методических чтений ПГЛУ. Часть XIII. Пятигорск: ПГЛУ, 2013. - 0,2 п.л.

13. Таранец А.В. Некоторые аспекты формирования корпоративной культуры в передовых компаниях мира / А.В. Таранец // Молодая наука – 2013: Материалы региональной межвузовской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. Пятигорск: ПГЛУ, 2013. - 0,2 п.л.

14. Таранец А.В. К вопросу о функциях корпоративной культуры в современных организациях / А.В. Таранец // Университетские чтения – 2014. Материалы научно-методических чтений ПГЛУ. Часть IX. Пятигорск: ПГЛУ, 2014. - 0,3 п.л.

15. Таранец А.В. К вопросу о значении управления конфликтами в организациях региона КМВ / А.В. Таранец // Университетские чтения – 2014. Материалы научно-методических чтений ПГЛУ. Часть IX. Пятигорск: ПГЛУ, 2014. - 0,3 п.л.

16. Таранец А.В. Методы управленческого воздействия на динамику организационных конфликтов в современных организациях / А.В. Таранец // Университетские чтения-2015 Материалы научно-методических чтений ПГЛУ. 2015. - 0,2 п.л.

17. Таранец А.В. Структура корпоративной культуры в передовых компаниях мира / А.В. Таранец // Университетские чтения – 2016 Материалы научно-методических чтений ПГЛУ. 2016. - 0,2 п.л.