

На правах рукописи

КАРИМОВА Наталья Александровна

**СОЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ
О РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ**

Специальность 19.00.05 – социальная психология

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени

кандидата психологических наук

Ярославль – 2008

Работа выполнена на кафедре социальной психологии ГОУ ВПО «Удмуртский государственный университет».

Научный руководитель – доктор психологических наук, профессор
Леонов Николай Ильич

Официальные оппоненты: доктор психологических наук, профессор
Поваренков Юрий Павлович,
Ярославский государственный педагогический
университет им. К.Д. Ушинского

кандидат психологических наук, доцент
Ерина Светлана Ивановна,
Ярославский государственный университет
им. П.Г. Демидова

Ведущая организация – ГОУ ВПО «Пермский государственный
педагогический университет»

Защита состоится « 28 » марта 2008 года в 10.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.002.02 в Ярославском государственном университете имени Г.П. Демидова по адресу: 150057, г. Ярославль, проезд Матросова, 9.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Ярославского государственного университета им. Г.П. Демидова.

Автореферат разослан «___» февраля 2008 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Клюева Н.В.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. В настоящее время проблема конфликтов выступает объектом повышенного внимания в различных отраслях научного знания, закономерно порождаемого ее актуальностью. Насыщенность нашей жизни различного рода конфликтами – внутриличностными, межличностными, внутригрупповыми, межгрупповыми и международными – диктует необходимость разработки проблемы эффективного управления ими. Руководителям в своей деятельности приходится часто сталкиваться с конфликтами, что ставит их перед необходимостью овладеть умениями и навыками управленческого воздействия на конфликты в организации. Эффективность урегулирования руководителем возникающего в организации конфликта определяется, прежде всего, выбором способа его разрешения – конкретного пути разрешения или снятия некоего противоречия, лежащего в основе конфликта.

В конфликтологии и психологии накоплен большой объем теоретических и эмпирических данных о поведении в конфликте и способах его разрешения. Многие отечественные и зарубежные исследователи (А.Я. Анцупов, Х.С. Гуцериев, В. Зигерт, С.И. Ерина, М.М. Кашапов, А.И. Китов, Л. Ланг, А.В. Липницкий, Б.Ф. Ломов, А.А. Малышев, Т.И. Марголина, В.С. Мерлин, Л.А. Петровская, Ю.П. Платонов, В.П. Сальников, А.Л. Свенцицкий, В.И. Хальзов, Ю.А. Шаранов, А.И. Шипилов, В. Шутс и др.) разрешение конфликтов относят к числу непосредственных управленческих функций либо элементов управления. В большинстве работ утверждается идея о том, что выбрать верные способы разрешения конфликта – значит, наполовину разрешить его. Следует признать, что в большинстве взглядов на проблему разрешения конфликтов дается лишь ориентация в разнообразии вариантов урегулирования руководителем конфликтов, но не обеспечивается необходимая информация, позволяющая прогнозировать пути снятия существующего противоречия.

Многими исследователями как важное звено между характеристиками участников конфликта и условиями его протекания, с одной стороны, и конфликтным поведением, с другой стороны, рассматриваются образы конфликтной ситуации (Н.В. Гришина, М.М. Главатских, Г.В. Грызунова, С.В. Ковалев, Е.В. Лавринович, Н.И. Леонов, Л.А. Петровская, В.А. Фокин и др.). В проведенном нами исследовании изучены когнитивные модели разрешения конфликтов в организации у руководителей, предопределяющие их активность по разрешению конфликта.

Концептуальной базой исследования служат теории социальных представлений С. Московичи, социального мышления К.А. Абульхановой-Славской и онтологический подход к изучению конфликта и конфликтного поведения Н.И. Леонова. В логике проанализированных идей социальные представления руководителей о разрешении конфликта рассматриваются как способ интерпретации и осмысления конфликта в организации, предполагающий когнитивную активность руководителей по его разрешению и позволяющий фиксировать свою позицию по отношению к ситуации разрешения конфликта.

При изучении социальных представлений руководителей о разрешении конфликтов в организации принимался, прежде всего, во внимание присущий им баланс устойчивости и изменчивости. Как часть образа мира, социальные представления образуют динамическую систему с достаточно устойчивой структурой. Существенно важно принимать во внимание, что руководитель как субъект управления развивается в процессе его деятельности, необходимо приобретая и опыт управляющего воздействия на конфликты в организации. Становление профессионала, его факторы, а также изменчивость представлений субъекта труда в процессе профессионализации детально изучались А.В. Брушлинским, Э.Ф. Зеером, Е.А. Климовым, А.К. Марковой, Ю.П. Поваренковым. Основываясь на рассмотренных позициях, можно предположить динамичность представлений руководителей о разрешении конфликтов, осу-

ществляющих регуляцию их профессиональной деятельности, межличностных отношений в ней в зависимости от их стажа управления.

Цель исследования – изучить социальные представления руководителей о разрешении конфликтов в организации.

Задачи:

1. Раскрыть подходы к изучению проблемы социальных представлений о разрешении руководителями конфликтов в организации.

2. Провести сравнительный анализ структурных и динамических особенностей представлений руководителей с разным стажем в управленческой деятельности о разрешении конфликтов в организации.

3. Изучить социально-психологические особенности руководителей с разным стажем в управленческой деятельности и их взаимосвязь с представлениями о разрешении конфликтов в организации.

4. Разработать типологию способов разрешения конфликтов руководителями в организации с разным стажем управленческой деятельности, определяемых их социальными представлениями о разрешении конфликта и социально-психологическими особенностями.

5. Провести сравнительный анализ и выявить общие и особенные характеристики социальных представлений руководителей с разным стажем управленческой деятельности о разрешении конфликтов, в их социально-психологических характеристиках и в способах разрешения конфликтов.

Объект – социальные представления о разрешении конфликтов в организации.

Предмет – особенности социальных представлений руководителей о разрешении конфликтов в организации.

Гипотеза исследования:

У руководителей с разным стажем управленческой деятельности социальные представления о разрешении конфликтов в организации отличаются по таким характеристикам как ориентированность на успешность в разрешении конфликтов, форма вмешательства руководителя в разрешение конфлик-

та в качестве третьей стороны, проявления субъектности руководителя, вариативность их действий по разрешению противоречий.

Дополнительная гипотеза исследования:

С увеличением стажа управленческой деятельности у руководителей проявляется большее разнообразие инициативных способов разрешения конфликтов в организации, определяемых их социальными представлениями о разрешении конфликта и социально-психологическими особенностями.

Методологические и теоретические основы исследования: субъектно-деятельностный подход, раскрытый С.Л. Рубинштейном, А.В. Брушлинским, К.А. Абульхановой-Славской; теория социальных представлений С. Московичи и др.; теория социального мышления К.А. Абульхановой-Славской; онтологический подход к решению проблем конфликта и конфликтного поведения Н.И. Леонова; принцип системной организации психики человека Д.Н. Завалишиной, А.В. Карпова, Б.Ф. Ломова, В.Д. Шадрикова; идеи и положения управления конфликтами А.А. Анцупова, Р. Дарендорфа, М. Дойча, М.М. Кашапова, М.П. Фоллет, А.И. Шипилова; концептуальные схемы опосредования стратегий поведения в конфликте образом ситуации Н.В. Гришиной, М.М. Главатских, С.В. Ковалева, Н.И. Леонова, Л.А. Петровской; современные исследования в области общей и когнитивной психологии В.П. Зинченко, В.А. Карпова, В.А. Мазилова, Ю.П. Поваренкова; современные исследования в области социальной психологии В.В. Козлова, В.А. Назарова, В.В. Новикова, Н.П. Фетискина; теоретические и практические исследования конфликтов в организационной среде Ф.М. Бородкина, Н.В. Гришиной, С.И. Ериной, Н.М. Коряк, М. Мескона, Р. Бакала; идея соотношения номотетического и идиографического подходов в исследовании социально-психологических явлений Н.И. Леонова.

Методы исследования были выбраны, исходя из поставленных задач: ассоциативный эксперимент, контент-анализ сочинений руководителей с различным стажем работы в должности, психодиагностические методы – опросник «16 PF» Р. Кэттелла, личностный опросник «Уровень субъективного

контроля» Дж. Роттера в версии Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкиной, А.М. Эткинда, личностный опросник «Шкала социального самоконтроля» М. Снайдера в адаптации А.А. Рукавишниковой и М.В. Соколовой, опросник «Посреднический потенциал руководителя в разрешении конфликтов между сотрудниками» Н.И. Леонова, личностный опросник «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса, модифицированный вариант интерперсональной диагностики Т. Лирри – метод диагностики межличностных отношений Л.Н. Собчик (ДМО), методика «Образ разрешения руководителем конфликтов в организации» (Н.И. Леонов, Н.А. Каримова).

Обработка результатов эмпирического исследования осуществлялась основными методами математической статистики: для выявления достоверности различий между группами – U-критерий Манна-Уитни, для изучения образа разрешения конфликтов руководителей – факторный, кластерный анализы и методы построения семантических пространств; для выявления взаимосвязи социальных представлений руководителей о разрешении конфликтов и социально-психологических характеристик – факторный анализ (метод главных компонент с вращением Varimax), для выделения типов управляющего воздействия руководителя на конфликт использован метод кластерного анализа на основе статистического анализа, позволяющего оценить взаимосвязи всех исследуемых показателей внутри групп испытуемых в зависимости от стажа деятельности. Статистическая обработка данных проводилась с помощью программ SPSS 10, Statistica 5.0.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Социальные представления руководителей о разрешении конфликта, рассматриваемые как способ интерпретации и осмысления конфликта в организации, включают в себя объекты конфликтной ситуации и формы активности руководителя по разрешению конфликта в качестве третьей стороны.

2. У руководителей с разным стажем в управленческой деятельности социальные представления имеют отличия в структурных и динамических характеристиках образов.

3. Социальные представления руководителей о разрешении конфликта определяют их управляющее воздействие на конфликты в организации, различающееся проактивным и реактивным способами разрешения конфликтов.

Научная новизна исследования:

1. Впервые реализован онтологический подход в изучении социальных представлений руководителей о разрешении конфликтов в организации, который позволил выявить способы разрешения конфликтов в организации руководителями с разным стажем управленческой деятельности, определяемых их социальными представлениями о разрешении конфликта и социально-психологическими особенностями.

2. На основе соотношения номотетического и идиографического подхода в исследовании дифференцированы и описаны социальные представления руководителей о разрешении конфликтов в организации, тогда как традиционно разрешение конфликтов рассматривалось как конфликтное поведение руководителя.

3. Выделены и описаны реактивные и проактивные способы управляющего воздействия на конфликт в организации, специфичные для руководителей с разным стажем в управленческой деятельности: принятие ответственности, медиация, опека, экспансия власти, конфронтация, социальная активность, контроль эмоций, доминирование, посредничество, поиск согласия, игнорирование мнений и др.

4. Описана специфика социальных представлений о разрешении конфликтов в организации руководителей с разным стажем в управленческой деятельности.

Теоретическая значимость:

1. Сделан вклад в дальнейшее развитие понятийного аппарата социальной психологии – сформулировано понятие «социальные представления о разрешении конфликта руководителем в организации».

2. Внесен вклад в разработку проблемы разрешения руководителем конфликта в организации, который рассматривается не только как объектив-

ное событие, но и как психологическое явление – репрезентация завершения конфликта в сознании человека.

Практическая значимость диссертационного исследования состоит в том, что разработанная типология способов разрешения руководителями конфликтов в организации может быть использована в качестве необходимой информационной основы оценки и развития конфликтологической компетентности субъектов управленческой деятельности.

Эмпирическое исследование проводилось в течение 2003-2006 гг. На протяжении указанного времени определялись процедуры исследования, осуществлялся сбор, обработка и интерпретация полученных данных. При отборе испытуемых учтены основные требования к выборке – репрезентативность и адекватность. Количество членов выборки составило 122 человека – субъектов управленческой деятельности.

Достоверность результатов исследования обеспечивалась логичностью замысла научной работы, всесторонним анализом проблемы, опирающимся на определение методологических позиций, обоснованном использовании адекватных предмету и задачам исследования взаимодополняемых методов и методик, репрезентативной выборкой испытуемых, сочетанием разнообразных методов анализа эмпирического материала, статистически значимым характером полученных результатов, стройной системой аргументов и доказательств.

Апробация результатов исследования осуществлялась представлением материалов на аспирантских семинарах и заседаниях кафедры социальной психологии Удмуртского государственного университета. Результаты исследования обсуждались на различных научных форумах: Всероссийской научно-практической конференции «Россия в глобализационном пространстве»; Всероссийской научно-практической конференции «Человек и мир: социальное поведение личности в изменяющемся мире» (Ижевск, 2007), «Проблемы экономической безопасности и конкурентоспособности регионов» (Челябинск, 2007) и изложены в тезисах докладов.

Основные результаты диссертационного исследования внедрены в учебные процессы в НОУ СПО «Ижевский кооперативный техникум» в курсах «Психология управления», «Кадровый менеджмент»; АНО ВПО РФ Ижевском филиале «Российского университета кооперации» в курсах «Управление персоналом», «Этика менеджмента», «Организационное поведение»; а также при проведении курсов повышения квалификации руководителей Удмуртпотребсоюза. Основные положения диссертации изложены в пяти научных публикациях.

Объем и структура диссертации. Работа изложена на 180 страницах печатного текста, состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений, включает 10 таблиц и 6 рисунков. Библиография содержит 176 источников, из них 9 – на иностранных языках.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обоснована актуальность исследования, выдвинута проблема, определены предмет, объект, цели, задачи, сформулированы гипотезы, раскрыты научная новизна и практическая значимость исследования; дана характеристика метода сбора данных и способа их обработки, излагаются основные положения, выносимые на защиту; приводятся сведения об апробации и внедрения ее результатов.

В первой главе «Теоретико-методологические основы исследования проблемы социальных представлений руководителей о разрешении конфликтов в организации» проводится анализ теоретических моделей и разносторонних подходов к решению проблем конфликтов и их управления, а также социальных представлений, определяющих активность руководителей по разрешению конфликта.

В первом разделе главы «Конфликт как социально-психологическая проблема» рассмотрены основные направления и подходы конфликтологических исследований, различные модели социально-психологического анализа конфликтов, проанализированы научные представления о стадийном ха-

рактере конфликта и этапах его развития, функциях и типах конфликтов (А.Я. Анцупов, Ф.М. Бородкин, Н.В. Гришина, М. Дойч, А.Г. Здравомыслов, А.П. Егидес, А.А. Ершов, М.М. Кашапов, Н.М. Коряк, М. Мескон, Н.И. Леонов, Л.А. Петровская, А.И. Шпилов). При подведении итогов анализа обозначившихся к сегодняшнему дню методологических позиций рассмотрения явления конфликта определяется его понимание. В частности, дается представление о межличностном конфликте, что отражает взаимосвязь различных видов конфликта и, во многом производный от межличностного, характер внутриличностного и межгруппового конфликтов. В разделе отмечается, что исследователями ведется поиск ответов на вопрос о внутренних причинах выбора того или иного способа поведения человека в конфликте. Ряд авторов рассматривают в качестве детерминанты выбора поведения в конфликтном взаимодействии принятие решения о действиях в конфликте (Г.В. Грызунова, В.А. Фокин, А.И. Шкиль). Другие полагают, что предпринимаемые с целью разрешения конфликта действия определяются образами конфликтной ситуации, имеющимися у каждого из сторон конфликта (Н.В. Гришина, М.М. Главатских, С.В. Ковалев, Н.И. Леонов, Л.А. Петровская).

Во втором разделе «Проблема разрешения конфликта: понятие, способы, этапы» отражены основные положения и идеи решения проблемы разрешения конфликта. При рассмотрении процессуального аспекта конфликта и характеристике его заключительной стадии, современные исследователи оперируют различными терминами («устранение», «затухание», «угашение», «преодоление», «улаживание» и др.). Тем не менее, самым распространенным является использование термина «разрешение». Разрешение нами рассматривается как управляющее по отношению к конфликту воздействие, предполагающее активность сторон по преобразованию условий взаимодействия, устранению причин конфликта. Управление конфликтом, по мнению А.Я. Анцупова и А.И. Шпилова, достигается различными воздействиями, но наиболее эффективны – прогнозирование, профилактика и конструктивное завершение в виде урегулирования и разрешения конфликта.

Анализ источников научной информации о проблеме разрешения конфликтов позволил выделить следующие категории, используемые исследователями при решении обозначенной проблемы – способы, средства, стратегии, уровни, процесс разрешения. В выборе путей разрешения конфликтов ряд исследователей видят насильственную и ненасильственную парадигмы. «Силовым» или «насильственным» способам разрешения конфликтов противопоставляются «переговорные». Еще один, наиболее упоминаемый в литературе способ разрешения конфликта – вмешательство третьей стороны («медиаторство», «примирение», «арбитраж»), который, зачастую, рассматривается исследователями как форма переговорного процесса.

В третьем разделе «Онтологический подход в изучении конфликтов» обосновывается позиция изучения разрешения конфликтов как активности, определяемой организованными репрезентациями снятия существующего противоречия – социальными представлениями о разрешении конфликта. Сегодня научные концепции социальных представлений служат инструментами познания самых разнообразных социальных явлений. Пристальное внимание данной области проблем уделили Ж. Абрик, В. Дуаз, Д. Жоделе, Ж. Кодол, С. Московичи, М. Плон, К. Херзлиш и др. В теории социального мышления К.А. Абульхановой-Славской представлена лично обусловленная характеристика представлений, тогда как в концепции С. Московичи – обобщенная, отражающая социальные представления в качестве социально-психологических явлений. Анализируя основные идеи концепций социальных представлений, делается вывод о том, что для изучения сложного вида активности по разрешению конфликтов в социальных отношениях, необходимо рассмотреть рефлексивную активность, интерпретирующую факты и включающую их в картину мира индивида, сохраняющую стабильность сознания, регулирующую межличностные отношения, детерминирующую поведение, то есть социальные представления.

В логике предлагаемого Н.И. Леоновым онтологического подхода к изучению конфликтов представления, как способ интерпретации и осмысле-

ния реальности, являются особой онтологической реальностью. В социальных представлениях человека, разрешающего конфликт, зафиксированы образы социальной действительности, в которой проявляются противоречия и в которую включена личность. Социальные представления о разрешении конфликта содержат представления личности об объектах конфликтной ситуации, формах включения в разрешение противоречий и представляют собой концептуальную модель разрешения конфликта. Сформированные у личности во взаимодействии с миром социальные представления объясняют происходящие события, явления и объекты, и на их основе, личностью строится реальность – разрешение конфликта.

В четвертом разделе «Управляющее воздействие руководителя на конфликты в организации» руководитель определяется как субъект управления, обеспечивающий стабильность объекта, реализацию его функций и его развитие. В данной части работы обосновывается необходимость анализа управленческой деятельности на основе позиций субъектно-деятельностного подхода. К.А. Абульханова-Славская определяет субъект как высший уровень развития личности. Для решения задач нашей работы важна следующая позиция автора: качество и мера становления личности субъектом определяется масштабом и конструктивностью разрешения возникающих в жизни противоречий.

Конфликты в организации, являясь разновидностью конфликтных взаимодействий, отражают все их характеристики. На основе анализа научной информации, представленной Ф.М. Бородкиным, С.И. Ериной, Н.М. Коряк, Р. Бакалом, М. Месконом и др., в работе рассмотрены условия возникновения конфликтов в организации, их функции и разновидности. Разделяя позиции Н.И. Леонова, под организационным конфликтом мы понимаем форму проявления противоречия, не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, которое возникает в ситуации непосредственного взаимодействия членов организации, и обусловленного противоположно выбранными целями, образами конфликтной ситуации, представлениями, осознаваемыми или не

осознаваемыми участниками ситуации действиями, направленными на разрешение или снятие противоречия, в результате которого происходит изменение каких-либо характеристик организации в целом или отдельных ее подразделений.

Разрешение конфликтов в организационной среде является, несомненно, прерогативой руководителя. В работе разрешение руководителем конфликтов рассматривается как его активность по разрешению противоречия, обусловленного противоположно выбранными целями, образами, представлениями, действиями участников, инициируемая и направляемая социальными представлениями о разрешении конфликта.

В осуществлении управляющего воздействия на конфликты в организации раскрываются творческие способы реализации руководителя как субъекта. Руководитель в полной мере реализует себя как субъект, упорядочивая, совершенствуя и развивая группу, общество, преобразуя социальную систему и себя. К важнейшим характеристикам субъекта исследователи относят его интегрирующую функцию, связанную с организацией в целостность своих внутренних условий и их соотношением с условиями внешними, опосредствующими конкретный способ взаимодействия человека с миром. Специфической формой реализации интегративной функции авторы называют формирование субъектом «индивидуальных концепций» своего труда, синтезирующих результаты теоретического и практического познания специалистом разных аспектов составляющих трудового процесса. У руководителя, по мнению Е.П. Клубова, имеется «индивидуальная концепция управления», содержащая обобщенные образы и понятия личного прошлого опыта, знания об основах управления, непосредственную и опосредованную информацию об объекте и среде функционирования, и реализующаяся в установках на способы решения задач организации.

Исходя из понимания того, что субъект проявляется, создается и определяется в своих деяниях, в актах своей творческой самодеятельности, можно утверждать, что субъектность руководителя развивается в ходе его

управленческой деятельности. С увеличением стажа в руководящей должности необходимо приобретается и опыт управляющего воздействия на конфликты в организации. В ходе своего профессионального развития руководитель как субъект все более выступает фактором своего изменения, преобразования внешнего мира в соответствии с внутренними условиями – индивидуальными особенностями, социальными представлениями. Учитывая установленную исследователями изменчивость представлений субъекта труда в процессе профессионализации, можно предположить динамичность представлений руководителей о разрешении конфликтов по мере увеличения стажа управленческой деятельности.

Выполненный анализ теоретических подходов позволил заключить: активность руководителей по разрешению конфликтов в организации определяют их социальные представления о разрешении конфликтов как способы интерпретации и осмысления конфликта в организации, предполагающие когнитивную активность руководителей по его разрешению и позволяющие фиксировать свою позицию в отношении к ситуации разрешения конфликта. Были поставлены задачи опытным путем подтвердить предположения, что у руководителей с разным стажем управленческой деятельности социальные представления о разрешении конфликтов в организации отличаются по таким характеристикам как ориентированность на успешность в разрешении конфликтов, форма вмешательства руководителя в разрешение конфликта в качестве третьей стороны, проявления субъектности руководителя, вариативность их действий по разрешению противоречий.

Во **второй главе «Разработка программы исследования»** обосновывается применение методов для изучения особенностей социальных представлений руководителей о разрешении конфликта в организации, описывается процедура и этапы эмпирического исследования. Пилотажный этап исследования заключался в апробации, проверке информативности и надежности подготовленного психодиагностического инструментария. При составлении психодиагностического инструментария реализованы в сочетании номо-

тетический (направленный на установление закономерностей) и идиографический (нацеленный на раскрытие специфического) подходы.

Эмпирическое исследование проводилось в течение 2003-2006 гг. На протяжении указанного времени определялись процедуры исследования, осуществлялся сбор и анализ полученных данных. При отборе испытуемых учтены основные требования к выборке – репрезентативность и адекватность. Количество членов выборки составило 122 человека – субъектов управленческой деятельности, руководителей различного уровня со стажем управленческой деятельности от 8 месяцев до 32 лет. Группа испытуемых была разделена на три подвыборки в зависимости от последнего показателя. В первую группу испытуемых включены руководители, чей стаж управления на момент обследования составлял менее 3 лет. Во вторую подвыборку вошли управленцы со стажем от 3 до 10 лет, в третью – имеющие стаж управленческой деятельности 10 лет и более. Обозначение границ для отнесения испытуемого к той или иной подвыборке произведено, исходя из имеющихся в литературе данных об этапах профессионального становления.

В третьей главе «Результаты эмпирического исследования и их интерпретация» представлен анализ результатов эмпирического исследования когнитивных моделей разрешения конфликтов в организации у руководителей, определяющих их активность по разрешению конфликта.

С помощью метода кластерного анализа были построены когнитивные решетки – модельные представления категориальных структур индивидуального сознания, позволившие изучить и проанализировать взаимосвязи кластеров объектов образа разрешения конфликтов у руководителей с разным стажем управления. Центральной категорией в сознании руководителей оказывается понятие успешности и неуспешности, что свидетельствует о желании управленцев в любой ситуации, в том числе конфликтной, получить положительный результат. Успешность разрешения конфликта является для руководителя главным ориентиром построения своей активности по управлению конфликтом в организации.

Обнаружены особенности в образах разрешения конфликтов у руководителей с разным стажем управленческой деятельности, в частности, в их структурном аспекте – в презентующих субъекта составляющих: самого себя, партнера и концептуальности ситуации (табл. 1). Представления руководителей со стажем управленческой деятельности до 3 лет о ситуации разрешения конфликта не носят структурированный характер. Наиболее успешной для разрешения конфликтной ситуации, возникшей в организации, молодым руководителям представляется модель арбитра, т.к. роль арбитра предполагает большие полномочия в реализации административных функций и дает руководителю защищенность правилами, инструкциями, в которой особо нуждается неопытный управленец. У управленцев со стажем от 3 до 10 лет намечается ригидность когнитивной структуры их сознания, в котором формируется устойчивая модель представлений о себе как посреднике в разрешении конфликта. В представлении опытных руководителей со стажем управленческой деятельности от 10 лет и более они включаются в ситуацию разрешения конфликта между сотрудниками в двух качествах – арбитра и посредника, хотя, выступая в роли последнего, они с большей вероятностью успешности разрешат конфликтную ситуацию. Полученные данные также свидетельствуют о том, что в сознании опытных руководителей четко категоризируются модели успешного и неуспешного разрешения конфликта в организации, которые предопределяют использование различных технологий разрешения с прогнозируемым результатом.

Для выявления категорий представлений руководителей о разрешении конфликтов в организации был проведен факторный анализ семантических данных и, таким образом, выявлены когнитивные модели, ориентирующие руководителей в ситуации разрешения конфликта. Далее был произведен сопоставительный анализ категоризации представлений о разрешении конфликтов у руководителей с разным стажем в занимаемой должности (табл. 1). Анализ семантического пространства представлений руководителей со стажем в должности до 3 лет о разрешении конфликта в организации показал, что в структуре

изучаемого образа выделяется относительно независимое от других категорий, достаточно монолитное представление о себе как включающемся в ситуацию разрешения конфликта в качестве арбитра. Использование данной модели, по их мнению, должно привести к успешному разрешению конфликта в организации, и может служить критерием успешности руководителя в данной ситуации. Между тем, такое представление в семантическом пространстве ближе к идеальной, но не к реальной ситуации. Выявленная особенность объясняется небольшим опытом разрешения реальных конфликтов в организации, имеющимся у руководителей данной группы.

Таблица 1.

Результаты исследования социальных представлений руководителей о разрешении конфликтов в организации

Группа руководителей со стажем в должности	Категории социальных представлений руководителей о ситуации разрешения конфликта	Кластеры объектов образа разрешения конфликта
до 3 лет	1. «Организация» 2. «Изменчивость»	1. «Включенность в разрешение конфликта в качестве арбитра» 2. «Страх посредничества» 3. «Неуспешное разрешение конфликта»
от 3 до 10 лет	1. «Активность» 2. «Управляемость»	1. «Включенность в разрешение конфликта в качестве посредника» 2. «Неуспешность арбитража»
от 10 лет и более	1. «Сила» 2. «Уступки»	1. «Неуспешность» 2. «Успешность»

В сознании руководителей со стажем от 3 до 10 лет разрешение конфликта в организации предполагает включение в ситуацию в качестве посредника. Арбитр, как и посредник, в их представлении «справедливый», «снимающий напряжение», «выводящий из тупика», «компетентный», но в отличие от последнего – «неуправляемый», что, впрочем, его удовлетворяет. «Управ-

ляемость» руководителя, ограничивая проявление его субъектности как управляющего звена, вызывает у него неудовлетворение. Полученные результаты позволяют прогнозировать нечастое применение достаточно опытными руководителями арбитража в качестве модели разрешения конфликта.

В исследовании установлено, что модель арбитра оценивается руководителями с большим опытом управленческой деятельности как менее эффективная в сравнении с посреднической моделью, так как в их представлениях арбитр менее «гибок» и «уступчив», чем посредник. Неуспешный же руководитель в их представлениях также гибок и уступчив, но «несправедливый», «дезорганизирующий», «мешающий работе», «безвольный» и «некомпетентный».

Таким образом, по мере накопления опыта управленческой деятельности, в том числе по разрешению конфликтов в организации, формируется ориентация руководителя на способ разрешения в роли посредника как наиболее эффективный в урегулировании конфликтов в организации. Представления об успешности данного варианта разрешения конфликтов опосредуют активность опытных руководителей по снятию имеющихся у участников конфликтной ситуации противоречий.

Для выявления специфики представлений принявших участие в исследовании руководителей о разрешении конфликтов в организации использован метод установления статистически значимых различий по критерию Манна-Уитни. Статистическое сопоставление показателей установило, что наибольшее сходство имеется в представлениях респондентов всех трех групп об успешном и неуспешном руководителе. Основываясь на полученных данных, можно говорить о существовании в их сознании стереотипной модели успешности руководителя, распространяющейся и на ситуацию управления конфликтами в организации. Наибольшее расхождение в изучаемых представлениях обнаружено в видении себя, своего поведения при разрешении конфликтами. Существенно отличается видение себя в конфликтных ситуациях молодыми руководителями и управленцами, имеющими 10-летний и более стаж в

должности. В отличие от молодых руководителей, последние, по их мнению, при разрешении конфликта поступают справедливо, проявляя готовность жертвовать для других своими личными интересами, действуют самостоятельно, не стремятся давать советы участникам конфликта и соглашаться с ними во всем. «Отстраненная» позиция позволяет выработать достаточно объективное суждение о создавшейся в организации конфликтной ситуации и найти более эффективные способы ее разрешения.

Очевидно совпадение представлений руководителей с различным стажем управленческой деятельности о посреднической стратегии разрешения конфликтов, тогда как мнения управленцев относительно арбитража несколько расходятся. Установленный факт можно объяснить распространенностью представлений об универсальности и эффективности посредничества как инструмента регулирования конфликтов различного рода. Результаты исследования свидетельствуют о том, что представления о себе в роли арбитра имеют положительную окраску у менее опытных руководителей. Оценка себя в данной роли опытными управленцами более критична. В ходе выполнения своей профессиональной деятельности и столкновении с конфликтными ситуациями использование арбитража формирует у руководителей представление о нем как о весьма специфичном инструменте управления конфликтами.

Концептуальной позицией работы явилось признание взаимозависимости личности и социальных представлений, обозначенной К.А. Абульхановой. Сформированные у личности во взаимодействии с миром социальные представления объясняют происходящие события, явления и объекты, и на их основе, она строит новую реальность – разрешение конфликта. Представляется необходимым для **изучения** особенностей социальных представлений руководителей разных групп о разрешении конфликтов **изучить** и их социально-психологические характеристики. В исследовании зафиксированы существенные различия в социально-психологических характеристиках руководителей с разным стажем управленческой деятельности: в стилях межличностного поведения и в уровне посреднического потенциала. Установленные

различия в стилях межличностного поведения свидетельствуют, что руководители соотносят свое поведение с оценками окружающих, отыскивая наиболее эффективные способы построения межличностных отношений. По мере увеличения опыта управленческой деятельности руководители чаще отказываются от проявления эгоцентризма во взаимоотношениях. С увеличением стажа в управленческой деятельности растет и уровень посреднического потенциала, преимущественно, за счет пополнения операционального и поведенческого арсенала руководителя, что способствует разрешению конфликтов между сотрудниками организации.

Для дифференциации способов разрешения конфликтов руководителями нами применен метод кластерного анализа данных, а также метод сравнения выборок. В результате кластеризации совокупности выборки руководителей и сопоставления их характеристик установлены присущие испытуемым социально-психологические особенности личности и поведения, продукты отражения разрешения конфликтных ситуаций в организации в их сознании. Совокупность испытуемых разбилась на две группы по измеренным признакам. В первый выделившийся класс вошли руководители, чей стаж управленческой деятельности составил в среднем 10,2 года. Во второй класс оказались включенными руководители со стажем в должности в среднем равным 2,9 лет. Сопоставив с помощью статистического критерия все измеренные характеристики, нами установлены присущие испытуемым выделенных групп личностные особенности, варианты поведения в конфликтных ситуациях, социальные представления при разрешении ими конфликтов в организации. Тем самым, было выявлено общее и специфическое в разрешении руководителями возникших противоречий. Установленные варианты управляющего воздействия руководителя на конфликтную ситуацию в организации получили обозначение «проактивный» и «реактивный» типы способов разрешения конфликта. Проактивные варианты опосредуются «опережающими» представлениями руководителя о развитии конфликта и его разрешении, что предоставляет ему возможность не только эффективно управлять

конфликтом в случае его возникновения, но и предотвращать конфликтную ситуацию.

Термин «проактивный», на наш взгляд, наиболее адекватен для обозначения данного варианта разрешения конфликта и отражает требования современных концепций управления. Избранная нами позиция обозначения способов разрешения руководителем конфликтов в организации аналогична идее Д.Н. Завалишиной, выделившей адаптивно-реактивный и перспективно-творческий способы существования субъекта. Установлено, что «проактивных» способов управления конфликтов в организации придерживаются опытные руководители, «реактивные» способы преимущественно применяют молодые руководители. Проявление реактивности и зависимости может говорить о недостаточно сформированной субъектности в управленческой деятельности. По мере обогащения опыта субъекта управленческой деятельности развитие активности проявляется в продуктивном преобразовании им конфликтных ситуаций в организации.

Содержательные характеристики способов разрешения конфликтов в организации руководителями с разным стажем управленческой деятельности были определены посредством факторизации всех полученных эмпирических данных о социальных представлениях и социально-психологических характеристиках руководителей. Выделенные факторы показателей мы интерпретировали как способы разрешения конфликтов.

На основе полученного диагностического материала разработана типология способов разрешения конфликтов руководителями в организации с разным стажем управленческой деятельности, определяемая их социальными представлениями о разрешении конфликта и социально-психологическими особенностями (рис. 1).

Руководители со стажем в должности до 3 лет

**проактивный тип разрешения
конфликтов**

- принятие ответственности
- медиация
- конфликтно-стимулирующий

**реактивный тип разрешения
конфликтов**

- невключение в разрешение конфликта
- приспособление
- поиск виноватого
- проявление недовольства

Руководители со стажем в должности
от 3 до 10 лет

**проактивный тип разрешения
конфликтов**

- опека
- экспансия власти
- конфронтация
- социальная активность
- контроль эмоций

**реактивный тип разрешения
конфликтов**

- дестабилизация ситуации
- ориентация на поведение окружающих

Руководители со стажем в должности
более 10 лет

**проактивный тип разрешения
конфликтов**

- доминирование
- применение силы
- обозначение противоречий
- принятие ответственности
- посредничество
- поиск согласия
- игнорирование мнений

**реактивный тип разрешения
конфликтов**

- ориентация на общественное мнение
- уступки

Рис. 1. Способы разрешения руководителем конфликтов в организации

Установлено большее разнообразие способов разрешения конфликтов в организации, используемых руководителями со стажем в должности более 10 лет. Среди них преобладают варианты, относимые нами к проактивному типу управления конфликтами, в котором проявляется инициативность руководителя, умение нести ответственность за свои поступки. Преимущественное использование опытными руководителями проактивных типов разрешения конфликтов является проявлением их субъектности. Руководители со стажем управленческой деятельности до 3 лет применяют реактивные способы управления конфликтов. Установленное разнообразие способов управляющего воздействия опытных руководителей на конфликты в организации объяснимо с позиции С.Л. Рубинштейна, необходимо рассматривавшего онтологического субъекта в генетическом аспекте. С данной точки зрения фактором генезиса субъекта является опыт прошлых взаимодействий человека с миром. Л.И. Анциферова справедливо отмечает, что уровень развития субъекта определяется его способностью удерживать и ассимилировать свое прошлое. Столкнувшись в своей профессиональной деятельности с разнообразными конфликтными ситуациями, руководитель постепенно расширяет «кумулятивную основу» своего развития.

Овладение руководителем разнообразными и, в первую очередь, инициативными способами разрешения конфликтов является, как результатом, так и фактором его развития как субъекта управленческой деятельности, предполагающей, в том числе, и управление конфликтами в организации.

Сопоставление комплексов диагностируемых данных показало, что для руководителей со стажем от 3 до 10 лет специфичным является фактор, обозначенный как «опека» и описывающий способ управляющего воздействия руководителя на конфликты в организации проактивного типа. Полученные результаты позволяют заключить, что по мере накопления опыта управления, в том числе управления конфликтами в организации, руководитель овладевает способом разрешения по варианту вмешательства третьей стороны. Математико-статистическое сопоставление комплексов диагностируемых данных

показало, что у руководителей со стажем более 10 лет управленческой деятельности отсутствуют специфичные факторы. Можно заключить, таким образом, что у опытных отсутствуют специфические способы разрешения конфликтов, что позволяет им гибко применять различные варианты управления конфликтными ситуациями в организации.

Итак, результаты выполненного исследования позволяют судить о стажной динамике социальных представлений руководителей об их управляющем воздействии на конфликты в организации. Рядом исследователей (Е.А. Климовым, Ю.П. Поваренковым и др.) произведены описания возрастной, стажной динамики «субъективного плана» деятельности, в частности, через фиксацию становления и развития профессионально важных качеств (ПВК) человека. В нашем исследовании также изучен «субъективный план» управленческой деятельности: способы интерпретации и осмысления руководителями противоречий в организации, позволяющие им фиксировать свою позицию в отношении к конфликтной ситуации и на их основе строить новую реальность – разрешение конфликтов. Установленная динамика социальных представлений руководителей о разрешении конфликтов по мере увеличения стажа управленческой деятельности закономерно предопределена, во-первых, развитием управленцев как субъектов труда. Основным механизмом формирования и развития субъекта деятельности является соотнесение и согласование внешнего (требований деятельности) и внутреннего (психической организации). Одним из требований деятельности руководителя является оказание им управленческого воздействия на развертывающиеся в организации конфликты. С увеличением стажа деятельности в руководящей должности у руководителей все более проявляется их субъектность, они все более выступают фактором своего развития, преобразуя объективные обстоятельства. Свидетельство тому – расширение диапазона проактивных способов управляющего воздействия на конфликты в организации у руководителей со стажем в должности более 10 лет. Во-вторых, изучаемая динамика определена спецификой социальных представлений как особой онтологической реальности с

присущей ей балансом устойчивости и изменчивости. Социальные представления руководителей о разрешении конфликта включают в себя образы изменяющейся социальной действительности, в которой проявляются противоречия, и которую своим сознанием и действием охватывает управленец с определенным опытом разрешения конфликтов, накопленным за годы своей профессиональной деятельности.

Выводы:

1. В логике онтологического подхода активность руководителей по разрешению конфликтов в организации определяют их социальные представления о разрешении конфликтов как способы интерпретации и осмысления конфликта в организации, предполагающий когнитивную активность руководителей по его разрешению и позволяющий фиксировать свою позицию в отношении к ситуации разрешения конфликта.

2. Изучение когнитивных моделей руководителей разрешения конфликтов в организации обнаружило, что центральной категорией в сознании руководителей оказывается понятие успешности и неуспешности. Успешность является для руководителя главным ориентиром построения своей активности по управлению конфликтом в организации.

3. Обнаружены особенности в образах разрешения конфликтов у руководителей с различным стажем управленческой деятельности, в частности, в их структурном аспекте – в презентующих субъекта составляющих: самого себя, партнера и концептуальности ситуации.

4. Анализ категоризации представлений о разрешении конфликтов в организации у руководителей с разным стажем в занимаемой должности показал, что по мере накопления опыта управленческой деятельности, в том числе по разрешению конфликтов в организации, формируется ориентация руководителя на способ разрешения в роли посредника как наиболее эффективный в урегулировании конфликтов в организации. Представления об успешности данного варианта разрешения конфликтов опосредуют активность опытных

руководителей по снятию имеющихся у участников конфликтной ситуации противоречий.

5. Наибольшее сходство имеется в представлениях руководителей с разным стажем управленческой деятельности об успешном и неуспешном руководителе. В их сознании существует стереотипная модель успешности руководителя, распространяющаяся на ситуацию управления конфликтами в организации. Очевидно совпадение представлений руководителей с различным стажем управленческой деятельности о посреднической стратегии разрешения конфликтов, тогда как мнения управленцев относительно арбитража несколько расходятся.

6. Зафиксированы существенные различия в социально-психологических характеристиках руководителей с разным стажем управленческой деятельности: в стилях межличностного поведения и в уровне посреднического потенциала. Установленные различия в стилях межличностного поведения свидетельствует о том, что руководители соотносят свое поведение с оценками окружающих, отыскивая наиболее эффективные способы построения межличностных отношений.

7. Установлены варианты управляющего воздействия руководителя на конфликтную ситуацию в организации, получившие обозначение «проактивный» и «реактивный» способы разрешения конфликта. Проактивные варианты опосредуются «опережающими» представлениями руководителя о развитии конфликта и его разрешении, что предоставляет ему возможность не только эффективно управлять конфликтом в случае его возникновения, но и предотвращать конфликтную ситуацию.

8. Разработана типология способов разрешения конфликтов руководителями, определяемая их социальными представлениями разрешения конфликта и социально-психологическими особенностями. Установлено большее разнообразие способов разрешения конфликтов в организации, используемых руководителями со стажем более 10-ти лет управленческой деятель-

ности, что позволяет им гибко применять различные варианты управления конфликтными ситуациями в организации.

Таким образом, результаты проведенного исследования подтвердили предположение о том, что у руководителей с разным стажем управленческой деятельности социальные представления о разрешении конфликтов в организации отличаются по таким характеристикам как: ориентированность на успешность в разрешении конфликтов, форма вмешательства руководителя в разрешение конфликта в качестве третьей стороны, проявления субъектности руководителя, вариативность их действий по разрешению противоречий. В исследовании также получила убедительное подтверждение гипотеза о том, что с увеличением стажа управленческой деятельности у руководителей проявляется большее разнообразие инициативных способов разрешения конфликтов в организации, определяемых их социальными представлениями о разрешении конфликта и социально-психологическими особенностями.

В **заключении** диссертации подводятся итоги исследования, обозначаются перспективность избранного направления научного познания и области практического применения полученных результатов.

Публикации в издании, рекомендованном ВАК:

1. Каримова, Н.А. Особенности разрешения организационных конфликтов руководителями с различным стажем управленческой деятельности [Текст] / Н.А. Каримова // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова: Научно-методический журнал. Т. 13. Серия Психологические науки «Акмеология образования». № 4. – Кострома, 2007 – С. 32-36.

2. Каримова, Н.А. Взаимосвязь поведения руководителей в конфликте с их управленческим опытом [Текст] / Н.А. Каримова // Труд и социальные отношения: спецвыпуск научных работ докторантов, аспирантов и соискателей. – М., 2007. – С. 138-143.

Другие научные работы:

3. Каримова, Н.А. Воздействие методов управления конфликтом на стабильность и повышение конкурентоспособности организации [Текст] / Н.А. Каримова // Россия в глобальном пространстве: национальная безопасность и конкурентоспособность: материалы 14-й Междунар. науч.-практ. конф.: в 4 ч. / Урал. соц.-экон. ин-т АТиСО. – Челябинск, 12-13 апреля 2007. – Ч. 3. – С. 205-208.

4. Каримова, Н.А. К вопросу о подготовке управленческих кадров [Текст] / Н.А. Каримова // Психология XXI столетия: в 2 т. / Под ред. В.В. Козлова. – Ярославль: МАПН, 2006. – Т. 2. – С. 264-266.

5. Каримова, Н.А. Специфика способов разрешения организационных конфликтов руководителями с различным стажем управленческой деятельности [Текст] / Н.А. Каримова // Социальный мир человека: материалы Всерос. науч.-практ. конф. «Человек и мир: социальное поведение личности в изменяющемся мире», 15-16 января 2007 г.: Сборник научных работ к 50-летию профессора Н.И. Леонова / Под ред. М.М. Кашапова, Д.Е. Львова. – Ижевск: «ERGO», 2007. – 312 с. – С. 23-25.