

УДК 316.354

**КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КАК МЕХАНИЗМ УРЕГУЛИРОВАНИЯ
КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ**

Гостенина В.И., Тимофеева В.А.

Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, г. Брянск

В статье рассматривается актуальная проблема современности, связанная с конфликтологической парадигмой социологического знания. Анализируются взгляды различных ученых на природу конфликта. Рассматриваются различные интерпретации понятия «конфликт», его происхождение, а также затронуто понятие «организации». Авторами выявлено определение понятия «организационный конфликт», описаны виды и функции трудового конфликта и изучено понятие «корпоративной культуры» как способа урегулирования конфликта на предприятии. Авторы приходят к выводу, что условиями результативного урегулирования конфликта выступает степень урегулирования разногласия, являющегося базисом конфликта, и победа в нем одного из оппонентов. Чем более тщательно будет проанализировано разногласие, тем больше вероятность нормализации отношений между сторонами-участниками.

Ключевые слова: конфликт, организация, трудовой конфликт, корпоративная культура, урегулирования конфликта.

DOI 10.22281/2542-1697-2023-02-01-40-45

Актуальность темы статьи обусловлена тем, что в эпоху цифровизации [13; 15] и глобализации особую остроту приобретает проблема разрешения конфликтов. Возрастает напряженность в мире, поэтому очень важно находить такие технологии, методы и приемы, которые не только разрешают конфликты, но в первую очередь предупреждают их [18; 19]. Стремление к созданию гражданского общества [1] предполагает такие преобразования, связанные как с информационными технологиями [7; 8; 12], так и с социальной [6; 11], политической [14], образовательной [9; 4; 5], экономической [20], духовной [21] сферами, которые привели бы к обществу, в котором конфликты имели бы не разрушительные последствия для всего социума, а конструктивные, призванные разрешать противоречия, которые возникают в любой социальной группе в процессе взаимодействия тех или иных акторов, будь то индивид или совокупность людей.

В своей статье мы обратились к такой разновидности конфликта, как конфликт в организации.

Прежде чем говорить о механизме урегулирования конфликта в организации, стоит изучить понятие конфликта и конфликта в организационно-трудовой среде.

Итак, если говорить простым языком, то конфликт представляет собой столкновение противоположных целей, позиций субъектов общества. Противоречия и столкновения различного рода характерны обществу в силу социально-экономической природы. Исследовать конфликт начали ещё в древности, например, китайские философы, древнегреческие мыслители, такие ученые как Николло Макиавелли, Адам Смит, Георг Гегель, Макс Вебер, Карл Маркс и Фридрих Энгельс.

Одним из первых конфликт рассмотрел Томас Гоббс (1588-1679 гг.). Он создал концепцию «война всех против всех» и обосновал ее как естественное состояние. Главной причиной конфликта считал стремление к равенству. В конце XX века Герберт Спенсер (1820-1903 гг.) пришел к выводу, что в процессе естественного отбора общество получает лучших из лучших. А его современник Карл Маркс (1818-1883 гг.) выразил иной взгляд на проблему, поднятую Спенсером. Он полагал, что поведение в обществе может быть лучше объяснено через процесс конфликта. Также Маркс большое внимание уделял борьбе различных общественных классов.

Чтобы точнее сформулировать общее понятие конфликта, обратимся к основоположникам конфликтологических теорий. Немецкий социолог Георг Зиммель считал, что конфликт в обществе – это процесс неизбежный и универсальный, поскольку является

стимулятором изменений и развития общества в лучшую сторону. Американский социолог Льюис Козер в своей работе «Функции социального конфликта» (1956) определяет его «как борьбу за ценности или претензию на ограниченные в количестве статус, власть и ресурсы. В этой борьбе целями оппонентов являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранение противников» [10, с. 250]

Помимо общего понятия «конфликта», также стоит обратить внимание на такое понятие, как «организация». Е.В. Буртова дает несколько определений данному понятию. Организация – это:

- производственно-технологическое объединение людей и средств производства;
- коллектив тружеников, объединяющих свои усилия и способности в целях развития производства, а также принимающих активное участие в разрешении социально-экономических проблем;
- некая совокупность людей, в которой индивидуумы объединены определенными отношениями и связями [16].

На основе вышеизложенного материала можно прийти к такому понятию, как «организационный конфликт». Такой вид конфликта представляет собой определенный вид общения, основанный на противоречиях в системе общественно-трудовых взаимоотношений.

Трудовой конфликт является борьбой противоположно направленных действий сотрудников, которая вызвана противоречием интересов, ценностей и норм поведения. Он проявляется во взаимном противоборстве членов коллектива, сопровождающемся напряженными взаимоотношениями в группе.

Выделяют несколько видов межгрупповых трудовых конфликтов, например между коллективом организации и руководством; между руководством и профкомом; между коллективом организации и профкомом; между коллективом организации и руководством отрасли [2, с. 178]. Организационный конфликт выполняет ряд функций. Он разрушает систему коммуникаций и взаимодействия в коллективе; способствует снижению производительности и качества деятельности, а также снижению авторитета коллектива во внешних взаимосвязях; приводит к формированию неблагоприятных целевых установок у участников трудового коллектива.

Основываясь на мнении Георга Зиммеля, которое гласит, что конфликт выступает в качестве стимулятора изменений и развития общества в позитивную сторону, нужно сказать не только о деструктивных, но и о положительных функциях данного вида конфликта. Итак, трудовой конфликт способствует новаторству и творчеству; приводит к изменениям социально-психологического климата в группе, единению и взаимоуважению; выполняет, так называемую, сигнальную функцию, которая позволяет выявить наиболее острые противоречия [2, с. 178].

Конфликт в организации – это открытая конфигурация наличия противоречий интересов, которые образовались в процессе взаимодействия работников при решении задач производственного и личного порядка [3, с. 245]. Причиной такого конфликта может выступать напряжение как в экономической, так и в социальной сфере. При адекватном урегулировании конфликтной ситуации обострение социальной напряженности в организации, преобразующейся в конфликт, может быть преодолено.

Одной из важнейших предпосылок зарождения конфликта на предприятии является низкий уровень управления и построения рабочего процесса. В разрешении такого рода конфликта может помочь корпоративная культура.

Корпоративная культура – это совокупность разделяемых всеми членами предприятия ценностей, представлений, убеждений и понятий, а также норм поведения, которые создает организация в процессе преодоления препятствий внутреннего и внешнего характера «на пути к успеху и процветанию». Ее конечной целью выступает получение максимальной прибыли посредством усовершенствования управления человеческим потенциалом.

Корпоративная культура выступает немало важным источником успеха предприятия

на рынке. Реализация принципов и отношений, на которых она основана, призвана нейтрализовать столкновения. В случае появления конфликтной ситуации в организации с высокой корпоративной культурой, решение принимается значительно быстрее и с меньшими потерями. Также стоит учитывать тот факт, что корпоративная культура управления может быть осуществлена только через разрешение внутренних противостоятелей, которые достигают своего апогея в конфликтных ситуациях.

Организационная культура является неким посредником при урегулировании борьбы между конфликтующими сторонами. В подавляющем большинстве случаев, участие в разрешении конфликта принимает руководитель организации. Процесс урегулирования противостоятеля с учетом корпоративной культуры включает в себя следующие этапы: создание атмосферы сотрудничества; стремление к ясности отношений и общения; признание наличия конфликта; определение процедуры решения проблем; определение альтернативных путей решения; выработка соглашения; определение сроков выполнения решений; воплощение планируемых мероприятий в жизнь; оценка принятого решения [17].

Иногда случается так, что конфликт выступает катализатором образования организационной культуры. Происходит это в процессе решения конфликта, поскольку для этого нужно и важно выявить и оценить основные противоречия на предприятии. По результатам чего становится понятно чего нужно достичь в организации, а от чего избавиться.

Таким образом, на основании всего вышесказанного можно сделать вывод, что корпоративная культура менеджмента гласит о том, что условиями результативного урегулирования конфликта выступает степень урегулирования разногласия, являющегося базисом конфликта, и победа в нем правого оппонента. Чем более полно будет разрешено разногласие, тем больше вероятность нормализации отношений между сторонами-участниками.

Список использованных источников

1. Антонова В.И. Гражданское общество: детерминация социальной природы и функциональной сущности / В.И. Антонова, В.В. Антонова, П.Н. Киричек // Огарёв-Online. 2017. № 5(94). С. 6.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. СПб.: Питер, 2009. — 304 с.
3. Буртовая Е.В. Конфликтология / Е.В. Буртовая // Русский Гуманитарный Интернет Университет. 2002. – 578 с.
4. Голенкова О.В. Педагогические кадры в Брянском уезде Орловской губернии на рубеже XIX - XX веков: социально-социологический анализ / О.В. Голенкова, Т.Е. Лифанова, С.А. Шилина // Казанский социально-гуманитарный вестник. 2020. № 2 (43). С. 9-13.
5. Голенкова О.В. Развитие образования в Брянском уезде Орловской губернии в XIX - начале XX веков: историко-социологический аспект / О.В. Голенкова, Т.Е. Лифанова, С.А. Шилина // Казанский социально-гуманитарный вестник. 2020. № 1 (42). С. 9-14.
6. Гостенина В.И. Социальный работник в системе социального обслуживания населения : Учебно-методическое пособие по направлению подготовки «Социальная работа» (39.03.02), «Социология управления» (39.04.01.) и для переподготовки кадров социальных работников / В.И. Гостенина, Т.Е. Лифанова, А.К. Мамедов [и др.]. – Брянск : Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, 2019. – 308 с. – ISBN 978-5-9734-0335-5.
7. Ефимочкина Н.Б. Цифровые поля социальных трансформаций мегаполиса / Н.Б. Ефимочкина, А.К. Мамедов // Экономика. Социология. Право. 2021. № 3 (23). С. 35-45.
8. Ефимочкина Н.Б. Эволюция цифровых полей социальных трансформаций мегаполиса/ Н.Б. Ефимочкина, А.К. Мамедов // Экономика. Социология. Право. 2021. № 4 (24). С. 73-85.
9. Киричек П.Н. Университет в поле социального заказа / П.Н. Киричек // Социальные

и психологические проблемы современного образования : Материалы Всероссийской научно-практической конференции, Иркутск, 29 ноября 2018 года. Иркутск: Восточно-Сибирский институт Министерства внутренних дел Российской Федерации, 2018. С. 183-188.

10. Козер Л.А. Функции социального конфликта / Пер. с англ. О.А.Назаровой; Под общ. ред. Л.Г. Ионина. – Москва: Идея-Пресс, Дом интеллектуал. книги, 2000. – 205 с.

11. Лифанова Т.Е. Технологии социальной работы в специализированных учреждениях социального обслуживания / Т.Е. Лифанова, С.А. Шилина // Учебно-методическое пособие для бакалавриата по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» / Брянск, 2020. Том Часть 2. 160 с.

12. Мамедов А. К. Виртуальная личность: социальный эскапизм или новое поле креативности? / А.К. Мамедов // Экономика. Социология. Право. – 2019. – № 1(13). – С. 68-75.

13. Мамедов А.К. Метаморфозы цифрового общества: трудности роста и риски / А.К. Мамедов, Л.Ю. Писарева // Социология. – 2020. – № 3. – С. 4-17.

14. Мамедов А.К. Поиск идентичности в современных реалиях: дикретность, посттрадиционализм и индивидуализм / А.К. Мамедов, О.И. Якушина // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. – 2015. – Т. 15. – № 4. – С. 20-30.

15. Мамедов А.К. Социальное неравенство: новая онтология и вариативность в информационную эпоху / А. К. Мамедов // Философия и социальные науки в современном мире : Материалы международной научной конференции к 30-летию факультета философии и социальных наук Белорусского государственного университета, Минск, 26–27 сентября 2019 года. – Минск: Белорусский государственный университет, 2019. – С. 11-15.

16. Мкртумян Л.С. Организационная культура как фактор конструктивного разрешения конфликтов / Л.С. Мкртумян. — Текст : непосредственный // Актуальные вопросы современной психологии : материалы III Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, февраль 2015 г.). — Челябинск: Два комсомольца, 2015. — С. 60-63. — URL: <https://moluch.ru/conf/psy/archive/157/6405>

17. Тюкавкин Н.М. Корпоративная культура и конфликты / Н.М. Тюкавкин, Н.А. Цаплина // Кадровик. 2008. №7. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36479575>

18. Шилина С.А. Регулирование межличностных конфликтов в системе муниципального управления / С. А. Шилина, А. В. Ячменева // Практический дискурс высшей школы : Сборник докладов Международной научно-практической конференции, Брянск, 01 декабря 2016 года. – Брянск: Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, 2016. – С. 149-151.

19. Ячменева А.В. Современные технологии управления при регулировании межличностных конфликтов в системе муниципального управления / А. В. Ячменева, С. А. Шилина // Управление социально-экономическими системами и правовые исследования: теория, методология и практика : Материалы международной научно-практической конференции, Брянск, 16–17 марта 2017 года. – Брянск: Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, 2017. – С. 527-532.

20. Gostenina V. Development of an optimization model for commuter train traffic (case study of the Bryansk Region, Russia) / V. Gostenina, S. Melnikov, E. Sycheva, S. Shilina // Transportation Research Procedia : X International Scientific Siberian Transport Forum — TransSiberia 2022, Siberia, 13 мая 2022 года. Siberia: Elsevier, 2022. P. 1034-1041. DOI 10.1016/j.trpro.2022.06.103.

21. Lifanova T.E. Socio-ecological Ministry of the Russian Orthodox Church (end of the 19th-beguninning of the 20th centuries) / Т. Е. Lifanova, Е. Yu. Sycheva [et al.] // Revista Gênero e Direito. 2020. – Vol. 9. No 4. P. 667-689.

Сведения об авторах

Гостенина Валентина Ивановна – доктор социологических наук, профессор кафедры социологии и социальной работы ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет

имени академика И.Г. Петровского». Адрес: 241036, Россия, г. Брянск, ул. Бежицкая, 14; Телефон рабочий: +74832580520 (1231), e-mail: v.gostenina@yandex.ru.

Тимофеева Виктория Александровна – студент направления подготовки 39.03.01 Социология направленность (профиль) Социологические исследования, факультет педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского». Адрес: 241036, Россия, г. Брянск, ул. Бежицкая, 14. E-mail: victoryatimofeeva@yandex.ru;

UDC 316.354

CORPORATE CULTURE AS A MECHANISM FOR CONFLICT RESOLUTION IN AN ORGANIZATION

Gostenina V.I., Timofeeva V.A.

Bryansk State Academician I.G. Petrovski University, Bryansk

The article deals with the actual problem of modernity associated with the conflictological paradigm of sociological knowledge. The views of various scientists on the nature of the conflict are analyzed. Various interpretations of the concept of «conflict», its origin are considered, and the concept of «organization» is also touched upon. The authors have identified the definition of the concept of «organizational conflict», described the types and functions of labor conflict and studied the concept of «corporate culture» as a way to resolve the conflict at the enterprise. The authors conclude that the conditions for the effective settlement of the conflict are the degree of settlement of the disagreement, which is the basis of the conflict, and the victory of one of the opponents in it. The more thoroughly the disagreement is analyzed, the greater the likelihood of normalization of relations between the participating parties.

Keywords: conflict, organization, labor conflict, corporate culture, conflict resolution.

References

1. Antonova V.I. Civil society: determination of social nature and functional essence / V.I. Antonova, V.V. Antonova, P.N. Kirichek // Ogarev-Online. 2017. №. 5(94). p. 6.
2. Antsupov A.Ya. Conflictology in schemes and comments / A.Ya. Antsupov, S.V. Baklanovsky. St. Petersburg.: Peter, 2009. — 304 p.
3. Burtova E.V. Conflictology / E.V. Burtova // Russian Humanitarian Internet University. 2002. – 578 p.
4. Golenkova O.V. Pedagogical personnel in the Bryansk district of the Oryol province at the turn of the XIX - XX centuries: socio-sociological analysis / O.V. Golenkova, T.E. Lifanova, S.A. Shilina // Kazan socio-humanitarian Bulletin. 2020. №. 2 (43). pp. 9-13.
5. Golenkova O.V. Development of education in the Bryansk district of the Oryol province in the XIX - early XX centuries: historical and sociological aspect / O.V. Golenkova, T.E. Lifanova, S.A. Shilina // Kazan Socio-humanitarian Bulletin. 2020. №. 1 (42). pp. 9-14.
6. Gostenina V.I. Social worker in the system of social services of the population : Educational and methodological manual in the field of training «Social work» (03/39/02), «Sociology of management» (04/39.01.) and for retraining of social workers / V.I. Gostenina, T.E. Lifanova, A.K. Mammadov [et al.]. - Bryansk : Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky, 2019. – 308 p. – ISBN 978-5-9734-0335-5.
7. Efimochkina N.B. Digital fields of social transformations of the metropolis / N.B. Efimochkina, A.K. Mammadov // Economy. Sociology. Right. 2021. №. 3 (23). Pp. 35-45.
8. Efimochkina N.B. Evolution of digital fields of social transformations of megapolis/ N.B. Efimochkina, A.K. Mammadov // Economy. Sociology. Right. 2021. №. 4 (24). Pp. 73-85.
9. Kirichek P.N. University in the field of social order / P.N. Kirichek // Social and psychological problems of modern education : Materials of the All-Russian Scientific and Practical Conference, Irkutsk, November 29, 2018. Irkutsk: East Siberian Institute of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation, 2018. Pp. 183-188.
10. Kozer L.A. Functions of social conflict / Translated from the English by O.A. Nazarova;

Under the general editorship of L.G. Ionin. – Moscow: Idea-Press, Intellectual House. books, 2000. - 205 p.

11. Lifanova T.E. Technologies of social work in specialized social service institutions / T.E. Lifanova, S.A. Shilina // Educational and methodical manual for bachelor's degree in the direction of training 39.03.02 «Social work» / Bryansk, 2020. Volume Part 2. 160 p.

12. Mammadov A. K. Virtual personality: social escapism or a new field of creativity? / A.K. Mammadov // Economy. Sociology. The right. – 2019. – № 1(13). – Pp. 68-75.

13. Mammadov A.K. Metamorphoses of digital society: difficulties of growth and risks / A.K. Mammadov, L.Y. Pisareva // Sociology. - 2020. – №. 3. – Pp. 4-17.

14. Mammadov A.K. The search for identity in modern realities: discreteness, post-traditionalism and individualism / A.K. Mammadov, O.I. Yakushina // Bulletin of the Peoples' Friendship University of Russia. Series: Sociology. - 2015. – Vol. 15. – №. 4. – Pp. 20-30.

15. Mammadov A.K. Social inequality: new ontology and variability in the information age / A. K. Mammadov // Philosophy and social sciences in the modern world : Materials of the international scientific conference on the 30th anniversary of the Faculty of Philosophy and Social Sciences of the Belarusian State University, Minsk, September 26-27, 2019. – Minsk: Belarusian State University, 2019. – Pp. 11-15.

16. Mkrtumyan L.S. Organizational culture as a factor of constructive conflict resolution / L.S. Mkrtumyan. — Text : direct // Topical issues of modern psychology : materials of the III International Scientific Conference (Chelyabinsk, February 2015). — Chelyabinsk: Two Komsomolets, 2015. — Pp. 60-63. — URL: <https://moluch.ru/conf/psy/archive/157/6405>

17. Tyukavkin N.M. Corporate culture and conflicts / N.M. Tyukavkin, N.A. Tsaplina // Kadrovik. 2008. №7. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36479575>

18. Shilina S.A. Regulation of interpersonal conflicts in the system of municipal administration / S. A. Shilina, A.V. Yachmeneva // Practical discourse of higher school : Collection of reports of the International scientific and practical conference, Bryansk, December 01, 2016. – Bryansk: Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky, 2016. – Pp. 149-151.

19. Yachmeneva A.V. Modern management technologies in the regulation of interpersonal conflicts in the municipal management system / A.V. Yachmeneva, S. A. Shilina // Management of socio-economic systems and legal research: theory, methodology and practice : Materials of the international scientific and practical conference, Bryansk, March 16-17, 2017. – Bryansk: Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky, 2017. – Pp. 527-532.

20. Gostenina V. Development of an optimization model for commuter train traffic (case study of the Bryansk Region, Russia) / V. Gostenina, S. Melnikov, E. Sycheva, S. Shilina // Transportation Research Procedure : X International Scientific Siberian Transport Forum — TransSiberia 2022, Siberia, May 13, 2022. Siberia: Elsevier, 2022. P. 1034-1041. DOI 10.1016/j.trpro.2022.06.103.

21. Lifanova T.E. Socio-ecological Ministry of the Russian Orthodox Church (end of the 19th-begunining of the 20th centuries) / T. E. Lifanova, E. Yu. Sycheva [et al.] // Revista Género e Direito. 2020. – Vol. 9. № 4. P. 667-689.

Author`s information

Gostenina Valentina Ivanovna – Doctor of Sociology, Professor of the Department of Sociology and Social Work of the Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky; e-mail: v.gostenina@yandex.ru. Address: 241036, Russia, Bryansk, Bezhitskaya str., 14. Phone: +74832580520 (1231).

Timofeeva Victoria Aleksandrovna– student of the direction of training 39.03.01 Sociology orientation (profile) Sociological Research, Faculty of Pedagogy and Psychology, Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky. E-mail: victoryatimofeeva@yandex.ru; Address: 241036, Russia, Bryansk, Bezhitskaya str., 14. Phone: +74832580520 (1231).