

УДК 316.35

© Э. Н. Рычихина¹, Е. П. Нескородева², М. А. Щеткина³, 2020

^{1,2,3} Московский городской педагогический
университет (МГПУ), Россия

E-mail ^{1,2,3}: RichihinaEN@mgpu.ru

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В СТРУКТУРЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

Наличие конфликтов в современной организации требует специальной подготовки к управлению ими. В данной статье рассматриваются различные подходы к структуре управленческой культуры и предлагается авторский подход к ее составляющим, в котором одной из важных составных частей управленческой культуры является конфликтологическая компетентность. Обосновывается содержание конфликтологической компетентности как совокупности знаний, опыта и навыков руководителя и их проявления в его поведении, в управлении конфликтами и в формировании конфликтологической компетентности у подчиненных.

Ключевые слова: управленческая культура, структура, конфликтологическая компетентность, руководство организацией, управление конфликтами, конфликтменеджмент.

Актуальность заявленной темы статьи определяется тем, что управленческая деятельность представляет собой важную составляющую общественного развития. Качество управления определяется множеством составляющих, при этом культурная выступает одной из важнейших. Культура, являясь ориентиром человеческой деятельности, остается фактором, влияющим на управление и характерные черты социальных организаций. При этом единого подхода к пониманию сущности управленческой культуры и ее типологии не сложилось. Данная ситуация объясняется, во-первых, тем, что само понятие «культура» имеет значительное количество определений, вызванное многогранностью данного понятия, так как культура неразрывно связана со всеми аспектами человеческой жизнедеятельности, в том числе и управленческой. Во-вторых, введение понятия «управленческая культура» в научный оборот, его изучение в отечественных исследованиях началось относительно недавно.

Целью исследования является обоснование включения в структуру управленческой культуры руководителя конфликтологической компетентности.

Для достижения поставленной цели требуется решить следующие задачи:

— определить содержание понятия «управленческая культура»;

— выявить необходимость включения в данное содержание конфликтологической составляющей;

— предложить и охарактеризовать составляющие конфликтологической компетентности руководителя современной организации.

Предмет исследования — конфликтологическая компетентность руководителя в структуре управленческой культуры.

Объект исследования — управленческая культура.

Теоретико-методологические основания исследования, позволяющие комплексно рассматривать управленческую культуру, лежат в совокупности научных подходов, в том числе системном, аксиологическом, деятельностном, диалектическом, компетентностном, феноменологическом, социолого-управленческом и др.

Одним из важных направлений при исследовании управленческой культуры является рассмотрение ее содержания и структуры, позволяющих принимать оптимальные управленческие решения и управлять конфликтами в организации. Данной проблематике посвящены труды как отечественных, так и зарубежных авторов, в их числе Б. В. Кабылинский [5], Л. В. Макшанцева и Л. Ю. Овчаренко [7], Е. С. Романова и С. Ю. Решетина [8], Т. DeAngelis [13], N. G. Ime [14], С. Е. Runde; Т. А. Flangan [15] и др.

В самом общем виде управленческая культура рассматривается как духовность и общечеловеческие ценности, которые становятся факторами управления и характеристиками самих организаций. Управленческая культура — это сложное интегративное понятие, которое определяется совокупностью культур: общества, организации и личности руководителя.

Наличие многообразных подходов к анализу управленческой культуры позволяет исследователям выделить различные ее составляющие. По мнению А. С. Евтеховой, структура управленческой культуры включает нормативный, ценностно-ориентационный и практико-деятельностный компоненты. [3].

В статье Т. М. Селиной совокупность составляющих управленческой культуры представлена более развернуто, автор включает в

данный состав «управленческие знания, соответствующее сознание, чувства, настроения; общественные отношения, прежде всего управленческие, организационные, которые реализуют на практике знания, нормы и образцы поведения и поступки, делая их устойчивым элементом культуры руководителя; управленческая деятельность, имеющая, безусловно, творческий характер, которая позволяет развивать организаторские качества личности, саму личность и ее культуру, нормы поведения, мотивы и ценностные ориентации» [10].

По мнению М. Н. Бурнакина, управленческая культура состоит также из трех элементов, однако их наполнение отличается от предлагаемого другими авторами и включает: «совокупность управленческих знаний; управленческие отношения и управленческую деятельность» [2].

Как целостную динамическую систему исследуют понятие «управленческая культура» В. В. Кузнецов и О. В. Орловская, которые включают в ее содержание следующие компоненты: «мировоззренческий, аксиологический, практический, творческий и рефлексивно-проектировочный» [6, с. 42-46].

С позиций социологии управления авторы учебного пособия «Социология управления» отмечают, что управленческая культура включает: «общую структуру, которая содержит ментальные и социокультурные компоненты, включающие управленческие знания, управленческое мышление и этические нормы, а также социальные компоненты — это социальные связи и отношения между структурными подразделениями, межличностные отношения, стили управленческой деятельности, система коммуникации, а также формализованные нормы и ценности всех сотрудников организации, ценности и взгляды руководителя, неформальные ценности организации, иерархические и статусные позиции, обладатели которых входят в число лиц, обладающих правом принимать управленческие решения, систему поощрения и наказания, принятую в организации» [11, с. 101].

При имеющихся общих подходах имеются различия в содержании основных структурных элементов. Представленные Е. Г. Ерохиным результаты анализа подходов к понятию «управленческая культура» в отечественной научной литературе позволили ему сделать вывод о том, что «управленческая культура заключена в безграничной сфере общей культуры. Она имеет способность трансляции и воспроизводства в лице того или иного руководителя, регулируя его поведение и управленческую деятельность, и олицетворяет

собой единство и многообразие ценностей, норм, знаний, умений и образцов поведения» [4]. Можно в целом согласиться с данными выводами, однако следует добавить, что на специфику управленческой культуры оказывает также значительное влияние сложившаяся организационная культура.

Успешное управление современной организацией с продуктивным продвижением в его развитии и минимизацией конфликтов между ее членами достигается и регулируется с помощью основополагающих управленческих элементов: соблюдение иерархии, образования, этических ценностей и моральных норм. Рассматривая управленческую культуру как целостное образование личности, многие исследователи не включают в ее структуру конфликтологическую компетентность. Однако в условиях противоречивости внешней и внутренней сред организации владение руководителем конфликтологической компетентностью должно определять и служить основой всех компонентов структуры управленческой культуры. Авторский подход к структуре управленческой культуры представлен на рисунке 1.

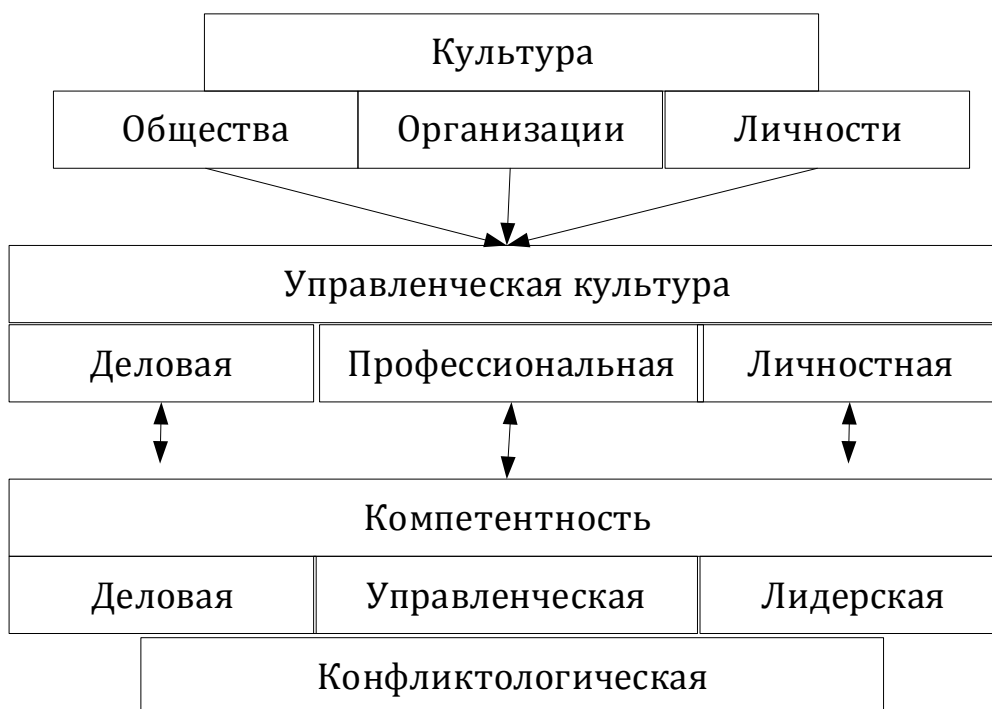


Рис. 1. Составляющие управленческой культуры

Формирование управленческой культуры и ее проявление базируется на совокупности компетенций, которыми обладает субъект управления. Компетентность представляет собой умение качественно выполнять определенный вид работы. С точки зрения исследуемого понятия, компетентность позволяет качественно осуществлять

управленческую деятельность. При этом в совокупности компетенций одно из ведущих мест занимает конфликтологическая. Управленческая компетентность представляется собой совокупность знаний, опыта и навыков руководителя, которые проявляются в его поведении, управлении конфликтами и в формировании конфликтологической компетентности у подчиненных. Содержание обозначенных составляющих управленческой компетентности представлено на рисунке 2.



Рис. 2. Составляющие конфликтологической компетентности руководителя

Выделение данных составных элементов конфликтологической компетентности тесно связано с управленческой культурой поведения руководителя в конфликтных ситуациях. Исследуя данную проблему, можем отметить, что для «конфликтологической компетентности свойственно усвоение и использование особых, профессионально ориентированных конфликтологических знаний, необходимых для восприятия профессиональных конфликтов и последующей реализации профессиональных функций в условиях профессионального конфликта» [9]. Умение выбирать правильную линию поведения

в конфликте позволяет руководителю снижать негативные эмоции в коллективе и показывает оптимальный стиль для подчиненных.

В процессе управленческой деятельности руководителю приходится принимать решения, направленные на разрешение конфликтов, продумывать возможные последствия тех или иных действий, а иногда стимулировать возникновение конфликтов, которые должны носить конструктивный характер.

Как показал проведенный ВЦИОМ в 2018 году опрос работников образования (N=101), большинство из них (89%) считают, что им необходима дополнительная подготовка в области конфликтологической компетентности. Согласно экспертному опросу 13000 работодателей (руководителей предприятий, линейных руководителей и сотрудников HR-служб), проведенному в марте 2020 года, наиболее значимой общепрофессиональной компетенцией работников является работа в коллективе, что было оценено в 4,32 балла по 5-балльной шкале. Важным фактором успешной групповой работы является наличие сформированной конфликтологической компетентности. Именно руководитель должен создавать условия, которые будут способствовать развитию конфликтологической компетентности подчиненных. Это может быть специальная конфликтологическая подготовка, организация специальных курсов или тренингов, формирование условий для командной работы [16].

Управление конфликтами представляет собой практические умения выявлять и обрабатывать конфликты эффективно, справедливо и разумно. Авторы учебника по управлению персоналом организации под редакцией А. Я. Кибанова определяют управление конфликтами как «процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведение поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений» [12]. В определении понятия «управление конфликтами», которое сформулировали М. С. Агафонова и А. А. Палёха, внимание авторов акцентируется на «диагностике, профилактике и плодотворном разрешении», а также на «снижении отрицательного и увеличении позитивного влияния на функционирование организации с целью достижения поставленных задач, для реализации которых она была создана» [1]. Поскольку конфликты в организации являются естественной частью рабочего процесса, важно, чтобы сотрудники понимали суть конфликтов и знали, как их разрешать. Каждый стремится показать, насколько он ценен для организации, в которой он

работает, и иногда это может привести к конфликтам с другими членами команды.

Управление конфликтами особенно важно в организации, где вся деятельность успешного существования основывается на получении необходимого результата. Не цель, не миссия, а именно результат является основным критерием, удовлетворения данной организации.

Конфликты могут быть полезны для команды и для организации в целом. Поэтому для эффективного управления необходимо создать правильную атмосферу, которая позволит людям мыслить оригинально и побуждать их высказывать свои предложения и мнения без страха. Люди должны подняться над своими личными эмоциями при разрешении конфликтов, и им нужно подумать о конечных целях проекта или текущей работе. Руководитель как посредник должен вмешаться в разрешение конфликта, когда вовлеченные члены команды не смогут решить его самостоятельно.

Таким образом, проведенный анализ позволил обосновать необходимость рассмотрения управленческой культуры в тесной взаимосвязи с наличием конфликтологической компетентности у руководителя. Поэтому в подготовку руководителей необходимо включать теоретические и практические занятия по конфликтологии, формирующие необходимое содержание управленческой культуры.

Литература

1. Агафонова М. С., Палёха А. А. Концептуальная модель управления конфликтами в организации // Концепт: электронный журнал. 2018. № 8 (август). URL: <http://e-kon-sept.ru/2018/183039.htm>.
2. Бурнакин М. Н. Функциональный подход к формированию управленческой культуры менеджера образования // Проблемы современного педагогического образования. 2019. № 64. С. 49-53.
3. Евтехова А. С. Управленческая культура государственных гражданских служащих как интегративная система // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2014. № 12-3. С. 261-263.
4. Ерохин Е. Г. Сущность и содержание управленческой культуры: социологический анализ современных отечественных подходов // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Общественные науки. 2019. Вып. 2 (835). С. 176-185.
5. Кабылинский Б. В. Конфликт и культура: к вопросу об эффективном управлении // Управленческое консультирование. 2017. № 11. С. 119-124.

6. Кузнецов В. В., Орловская О. В. Управленческая культура руководителя: управление в постиндустриальном обществе: учеб. пособие. М.: Эгвес, 2013. 177 с.

7. Макшанцева Л. В., Овчаренко Л. Ю. Конфликтологическая компетентность педагога и медиативная деятельность в образовательном процессе // Системная психология и социология. 2015. № 2. С. 31-35.

8. Романова Е. С., Решетина С. Ю. Профессиональная ориентация с позиций концепции самодиагностики // Прикладная психология. 2001. № 3. С.19-40.

9. Рычихина Э. Н. Структура процесса формирования конфликтологической компетенции современного специалиста // Гарантии качества современного профессионального образования в университетском комплексе: материалы Международной научно-практической конференции (11 апреля 2013 г., г. Ухта). Ухта: УГТУ, 2013. С. 255-259.

10. Селина Т. М. Формирование управленческой культуры руководителя // Сибирский педагогический журнал. 2013. № 5. С. 56-59.

11. Социология управления: учеб. пособие / А. В. Верещагина и др., отв. ред. С. И. Самыгин. Ростов н/Д: «Феникс», 2014. 318 с.

12. Управление персоналом организации / под ред. А. Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2017. 695 с.

13. DeAngelis T. Managing conflict, the healthy way // GradPSYCH Magazine. 2010. Vol. 8 № 2. P. 21.

14. Ime N. G. The prospects of professional guidance and counselling in conflict resolution // European journal of education and applied psychology. 2016. № 3. P. 53-57.

15. Runde C. E.; Flangan T. A. Developing Your Conflict Competence: A Hands-On Guide for Leaders, Managers, Facilitators, and Teams. New York: Jossey-Bass, 2010. 280 p.

16. ВЦИОМ. URL: <https://wciom.ru/>.

*Статья поступила в редакцию 18.09.20 г.
Рекомендуется к опубликованию членом Экспертного совета
канд. социол. наук, доцентом Т. П. Карповой*