

Л. А. Имамгалиева

магистрант

Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина, г. Тамбов, Российская Федерация

СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ И ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА ОРГАНИЗАЦИИ: К ВОПРОСУ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОНЯТИЙ

Аннотация. Статья посвящена вопросам деловой культуры и конфликтным ситуациям, возникающим в организации, а также вопросам предупреждения, управления и разрешения конфликтов. Актуальность изучения деловой культуры организаций в последнее время усиливается. С развитием деловой культуры и ее совершенствованием многие связывают преодоление социально-экономических проблем, совершенствование процесса управления в экономической сфере, уменьшение напряженности в социально-трудовой сфере, предупреждение и преодоление трудовых конфликтов, и многое другое. От уровня и качества культуры организаций зависит их будущее, а значит и перспектива развития общества. В статье рассмотрены понятие деловая культура и ее составляющие, принципы, понятие конфликт и способы его преодоления в трудовом коллективе.

Ключевые слова: деловая культура, конфликт, общество, организация.

L. A. Imamgalieva

Master student

Tambov State University named after G.R. Derzhavin, Tambov, the Russian Federation

SOCIO-LABOR CONFLICTS AND THE BUSINESS CULTURE OF THE ORGANIZATION: THE QUESTION OF DEFINITIONS

Abstract. The article is devoted to the questions of business culture and conflict situations arising in the organization and questions of prevention, management and resolution of conflicts. The relevance of studying of the business culture of the organizations amplifies recently. Many connect overcoming social and economic problems, improvement of management process with the development of business culture and its improvement in the economic sphere, reduction of tension in the social and labor sphere, prevention and overcoming the labor conflicts, and many other things. Their future, so and the prospect of development of society depends on level and quality of culture of the organizations. In the article, a concept business culture and its components, the principles, a concept the conflict and ways of his overcoming in labor collective are considered.

Key words: business culture, conflict, society, organization.

Деловая культура включает в себя все то, что общество думает и делает, это означает, что в языке находит свое отражение, как менталитет, так и поведение говорящего на нем социума. Передается и развивается культура через общение, посредством которого осуществляется формирование общества и обеспечение взаимопонимания между его членами. Деловая культура – это умение общаться, в том числе и в деловых ситуациях, вырабатываемых поколениями людей. Она включает систему кодифицированных образцов и норм поведения, деятельности, общения и взаимодействия людей, несущих регулятивную и контрольную функцию в социуме. Одним из основных инструментов общения является язык, социальный по своей сути, он составляет часть человеческого поведения, которое включает в себя как вербальную, так и невербальную формы, язык в определенной мере подчиняется тем же законам, что и человеческое поведение в целом. Известно, что большая часть человеческого поведения социально регламентирована, обусловлена этическими нормами, традициями, ценностями общества,

т.е. основана на конвенциях, которые могут не совпадать в разных культурах. Эти социальные конвенции неизбежно находят свое отражение в языке [4, с. 78].

Деловая культура предлагает нормы и ценности трудоустройства, обмена деятельностью, а также включает конкретные формы и методы взаимодействия людей при решении деловых вопросов», к которым относятся стратегии и тактики достижения производственных целей, способы убеждения и оказания воздействия [8, с. 34].

Каждый человек невольно проецирует свои речевые стереотипы и речевое поведение на тех, с кем ему приходится общаться, независимо от их культурного, социального, этнического, религиозного или какого-либо иного отличия. Часто это происходит из-за того, что общечеловеческие нормы и ценности как бы преувеличиваются, а национальные, социальные и неповторимые преуменьшаются. Особо ярко это проявляется в языковом общении, при котором лингвокультурный барьер может являться не только помехой в процессе коммуникации, но и приводить к так называемым «коммуникативным неудачам» [1, с. 66].

Мораль и этика составляют основу деловой культуры, под которой понимаются принятые руководством организации и поддерживаемые персоналом духовные ценности. И хотя многие считают, что деловая культура касается только внутренней жизни коллектива, фактически она формирует и внешнюю жизнь организации (внешние отношения). Деловая культура организации проявляется в поведении сотрудников, в их восприятии себя, организации в целом и окружающей среды. Центральное место в организационной культуре занимают базисные ценности, т.е. официально принятый в организации набор наиболее значимых и неизменных принципов, на которых основывается поведение сотрудников [3, с. 25].

Можно выделить основные принципы деловой культуры и отношений:

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Внешний облик (одевайтесь, как положено). Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

7. Деловые контакты с зарубежными партнерами, проблемы культурного характера. Деловые контакты с зарубежными партнерами обязаны учитывать национально-психологические особенности конкретной среды делового общения. Если, по мнению философов, общение является одной из важнейших предпосылок становления человека, то, по мнению современных теоретиков менеджмента, высокий уровень делового общения – решающее условие успешности деловых контактов с зарубежными партнерами [2, с. 21].

Одна из причин возрастания интереса к организационной культуре состоит в том, что анализ помогает понять процессы, происходящие внутри организаций, объединяющих представителей различных субкультурных и профессиональных групп, имеющих нередко противоположные взгляды на социальные процессы как внутри организации, так и в обществе в целом. Хорошо отлаженная система организационной культуры снижает социальную напряженность в трудовом коллективе, способствует предотвращению и оптимальному регулированию социально-трудовых конфликтов, не допускает превращения их в постоянные коллизии.

Конфликтоустойчивость – важнейшая характеристика корпоративной культуры, определяющая ее общую жизнеспособность, важная черта организационных культур, обеспечивающих эффективность работы «внутренних органов», и актуальная характеристика множественных корпоративных субкультур, определяющая успешность реальных групп на плацдармах организаций.

С течением времени и под воздействием обстоятельств организационная культура может претерпеть существенные изменения. К их числу можно отнести: изменение объектов, предметов внимания со стороны менеджеров и стиля управления кризисом или конфликтом, перепрофилирование ролей и изменение фокуса в программах обучения, совершенствование критериев стимулирования, смена акцентов в кадровой политике и организационной символики и обрядов.

Радикальные изменения в содержании оргкультуры производятся для достижения желательного уровня организационной эффективности, когда требуются значительные и динамичные корректировки «правил игры», к которым можно отнести: повышение организационной эффективности и морали; фундаментальное изменение миссии организации; значительные технологические перемены; важные изменения на рынке; поглощение, слияние, создание совместных предприятий; быстрый рост организации; переход от семейного бизнеса к профессиональному управлению; вступление во внешнеэкономическую деятельность [7, с. 60].

Управление конфликтами – это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений.

Практика показывает, что сложилось три направления управления конфликтами: уход от конфликта, подавление конфликта и собственно управление конфликтом. Каждое из названных направлений реализуется при помощи специальных методов [6, с. 12].

Начнем с предупреждения конфликта. Самый простой подвид этого направления по борьбе с конфликтами – уход от конфликта. Этот метод применяется в случае ненужности данного конфликта, когда он не подходит к ситуации, сложившейся в организации, или очень высоки издержки возможного конфликта. Его также целесообразно применять в случаях банальности проблемы, лежащей в основе конфликта; наличия более важных проблем, требующих своего решения;

необходимости охлаждения разгоревшихся страстей; потребности выиграть время для сбора необходимой информации и ухода от принятия немедленного решения; подключения других сил для разрешения конфликта; наличия страха перед противоположной стороной или надвигающимся конфликтом; когда время надвигающегося конфликта складывается неудачно.

К уходу от конфликта не следует прибегать в тех случаях, когда очень важна проблема, лежащая в его основе, или при наличии перспективы достаточно длительного существования основ данного конфликта.

Разновидностью метода ухода от конфликта является метод бездействия. При этом методе развитие событий отдается на откуп времени, все происходит стихийно. Бездействие оправдано в условиях полной неопределенности, когда невозможно предвидеть варианты развития событий, предсказать последствия.

Следующая разновидность этого метода – уступки, или приспособление. В этом случае администрация идет на уступки за счет уменьшения собственных требований. Этот метод используется, когда администрация обнаруживает свою неправоту; когда предмет столкновения более важен для другой стороны, а не для вас; в случае необходимости минимизации потерь, когда превосходство явно на другой стороне и вы проигрываете, когда гармония и стабильность особенно важны. Сюда же можно отнести метод сглаживания, который используется в организациях, ориентированных на коллективные методы трудового процесса. Данный подход основан на убеждении, что различия между сталкивающимися сторонами не столь значительны. Напротив, подчеркиваются общие интересы. Различия преуменьшаются, общие черты – акцентируются. Довольно часто в таких случаях реальная проблема уходит на второй план.

Подавление конфликта, в свою очередь, предполагает использование различных методов. Например, метод скрытых действий применяется в случаях, когда стечение экономических, политических, социальных или психологических обстоятельств делает невозможным открытый конфликт; отсутствует желание иметь дело с открытым конфликтом из-за боязни потери имиджа; невозможно по тем или иным причинам вовлечение противоположной стороны в активное противодействие; дисбаланс сил, отсутствие паритета в ресурсах сталкивающихся сторон подвергает более слабую сторону повышенному риску или вызывает излишние издержки.

Может оказаться эффективным метод быстрого решения. Суть его в том, что решение по проблеме, вызвавшей конфликт, принимается в самые короткие сроки, почти мгновенным соглашением. Это становится возможным в случаях острого дефицита времени для принятия обстоятельного решения, вызванного, в частности, сложившейся ситуацией; существенного изменения одной из сталкивающихся в конфликте сторон своей позиции под влиянием аргументации другой стороны или же в связи с получением новой информации; взаимного желания конфликтующих сторон участвовать в поиске более приемлемых вариантов соглашений; когда конфликтная ситуация не является остро противостоящей интересам сторон; уверенности сторон в том, что скорое решение резко снижает издержки по сравнению с другими сценариями конфликта. Для управления конфликтом наиболее рациональным и оправданным является использование всего комплекса методов воздействия на конфликтную ситуацию и поведение участников конфликта [5, с.42].

Таким образом, управление конфликтами, как процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений, является важным элементом деловой культуры и условием её выживания и развития.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Айви А. Лицом к лицу: Практич. пособие для освоения приемов и навыков делового общения / А. Айви. — Новосибирск: Экор, 1995. — 96 с.
2. Бенедиктова В.И. О деловой этике и этикете / В.И. Бенедиктова. — М. : Фонд «Правовая культура», 1994. — 175 с.
3. Грушевитская Т.Г. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов / Т.Г. Грушевитская, В.Д. Попков, А.П. Садохин; под ред. А.П. Садохина. — М. : Юнити-Дана, 2003. — 297 с.
4. Мицич П. Как проводить деловые беседы / общ. ред., предисл. и послеслов. В.М. Шепеля; пер. М.Б. Беяковой. — М. : Экономика, 1987. — 208 с.
5. Просекова В.М. Конфликтология / В.М. Просекова. — Тюмень: изд-во тюменского государственного университета, 2010. — 168 с.
6. Сперанский В.И. Конфликтология для каждого и на каждый день / В.И. Сперанский. — М. : Русская новь, 2002. — 352 с.
7. Шаленко В.Н. Управление трудовыми конфликтами на российских предприятиях в условиях становления социального партнерства: дис. ... док. социол. наук: 22.00.03 / В.Н. Шаленко. — М., 2001. — 451 с.
8. Шихирев П.Н. Деловая культура – это культура получения и распределения прибыли / П.Н. Шихирев // Управление персоналом. — 2000. — № 11. — С. 14–18.

REFERENCES

1. Aivi A. *Litsom k litsu: Praktich. posobie dlia osvoeniia priemov i navykov delovogo obshcheniia* [Face to face: A practical grant for development of receptions and skills of business communication]. Novosibirsk, Ekor Publ., 1995, 96 p.
2. Benediktova V.I. *O delovoi etike i etikete* [About business ethics and etiquette] Moscow, Fond «Pravovaia kul'tura» Publ., 1994, 175 p.
3. Grushevitskaia T.G., Popkov V.D., Sadokhin A.P. (ed.) *Osnovy mezhkul'turnoi komunikatsii: Uchebnik dlia vuzov* [Bases of cross-cultural communication: The textbook for higher education institutions]. Moscow, Iuniti-Dana Publ., 2003, 297 p.
4. Mitsich P., Shepelia V.M. (ed.); per. M.B. Beliakovoi (translate) *Kak provodit' delovye besedy* [How to lead business discussions]. Moscow, Ekonomika Publ., 1987, 208 p.
5. Prosekova V.M. *Konfliktologiiia* [Conflict resolution]. Tyumen, izd-vo tiimenskogo gosudarstvennogo universiteta Publ., 2010, 168 p.
6. Speranskii V.I. *Konfliktologiiia dlia kazhdogo i na kazhdyi den'* [Conflict resolution for everyone and for every day]. Moscow, Russkaia nov' Publ., 2002, 352 p.
7. Shalenko V.N. *Upravlenie trudovymi konfliktami na rossiiskikh predpriatiiakh v usloviakh stanovleniia sotsial'nogo partnerstva: dis. dok. sotsiol. nauk: 22.00.03* [Management of the labor conflicts at the Russian enterprises in the conditions of formation of social partnership. Diss. doct. soc. sci.]. Moscow, 2001, 451 p.
8. Shikhirev P.N. Business culture is the culture of receiving and distribution of profit. *Upravlenie personalom = Human resource management*, 2000, no. 11, pp. 14–18 (in Russian).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Имамгалиева Людмила Александровна — магистрант, Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина, 392000, г. Тамбов, ул. Интернациональная 33, Российская Федерация, e-mail: luda.efimova2010@yandex.ru.

AUTHOR

Imamgalieva Lyudmila Aleksandrovna — Master student, Tambov State University named after G.R. Derzhavin, 33 International Street, Tambov, 392000, the Russian Federation, e-mail: luda.efimova2010@yandex.ru.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ СТАТЬИ

Имамгалиева Л.А. Социально-трудовые конфликты и деловая культура организации: к вопросу определения понятий / Л.А. Имамгалиева // Электронный научный журнал «Наука. Общество. Государство». — 2017. — Т. 5, № 1 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://esj.pnzgu.ru>.

BIBLIOGRAPHIC DESCRIPTION

Imamgalieva L. A. Socio-labor conflicts and the business culture of the organization: the question of definitions. *Electronic scientific journal «Science. Society. State»*, 2017, vol. 5, no. 1, available at: <http://esj.pnzgu.ru> (In Russian).