

УДК 316.485.6

Бояров Владимир Васильевич

доктор философских наук, профессор,
начальник Управления Судебного
департаментa в Пермском крае
editor@hist-edu.ru

Гусаров Александр Валерьевич

аспирант Северо-Кавказского
социального института
editor@hist-edu.ru

ОРИЕНТИРЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРЕОДОЛЕНИИ КОНФЛИКТОВ

Исследованы механизмы эффективности социального взаимодействия, раскрыты ориентиры управленческой коммуникации в преодолении конфликтов и в определении динамики поведенческой активности.

Ключевые слова: конфликт, управленческая коммуникация, личность, конкуренция.

Boyarov Vladimir Vasilievich

Doctor of Philosophy, Professor,
Head of Law Department Management
in Perm Krai
editor@hist-edu.ru

Gusarov Alexander Valerievich

Postgraduate Student of the
North Caucasus Social Institute
editor@hist-edu.ru

THE KEY POINTS OF MANAGERIAL COMMUNICATION IN OVERCOMING CONFLICTS

The mechanism of the effectiveness of social interaction have been analyzed, the key points of managerial communication in overcoming conflicts and in determining the dynamics of behavioral activity have been presented.

Key words: conflict, managerial communication, identity, competition.

В научной литературе, посвященной проблеме социального взаимодействия, обнаруживается описание различных механизмов его формирования. Так, значимым механизмом управленческой коммуникации является социальное сравнение. В свою очередь, эффективный механизм – это такой механизм, который является действенным и может решить определенные проблемы в сфере социального взаимодействия, максимизировать положительные моменты и минимизировать негативные. Соответствующие процессы мотивированы стремлением к поддержанию положительной самооценки, входящим в мотивационную сферу личности.

Понятие «механизм» в словарях определяется как система, устройство, определяющее порядок определенного вида деятельности, как внутреннее строение, система чего-либо, устройство; совокупность состояний и процессов из которых состоит определенное явление. Следовательно, изучение механизма позволяет определить, каким образом и по каким причинам происходит определенное явление. В свою очередь, социальный механизм – взаимодействие социальных структур, норм, институтов, образцов поведения и т.д., посредством которого обеспечивается функционирование социальной системы. Одно из известных определений устанавливает, что взаимодействие – взаимосвязь между предметами в действии, их взаимовлияние; чье-то согласованное действие, взаимопомощь. В общественности, каждому механизму присущ определенный набор инструментов и методов.

Ведущая функция массовой коммуникации заключается в обеспечении взаимосвязи между элементами общности (индивидами, социальными группами) и между самими общностями с целью поддержания динамического единства и целостности данного социального образования. Массовая коммуникация – это и систематическое распространение сообщений среди численно больших, рассредоточенных аудиторий с целью воздействия на оценки, мнения и поведение людей. Наиболее значимыми средствами массовой коммуникации являются печать, радио, кино и телевидение, которые определяются также как средства массовой информации. Социально-ролевой уровень межличностной коммуникации связан с выполнением ожидаемой от человека роли и невозможен без знания норм окружающей человека среды. То есть, многоканальность является специфической чертой актуализации межличностной коммуникации. При межличностной коммуникации возможно одновременное использование нескольких каналов передачи и восприятия информации [1, с. 20-27].

Управленческие ситуации представляют собой многообразие отдельных случаев, охват которых является не только трудной практической задачей, но и принципиально сложной методологической проблемой. Модели и методы контекстно-ориентированного анализа соответствующих данных предложены в качестве основы инновационной компьютерной технологии, предна-

значенной для аналитической поддержки управленческого процесса, использующего коммуникационную информацию, получаемую от социальных деятелей. Содержательная сторона реализации соответствующей методологии определяется поиском средств выявления глубинного знания социальных акторов, выражаемого не с помощью традиционных количественных характеристик, а в виде человеческих мнений, структура которых формируется самими людьми. Существенным методологическим преимуществом здесь является возможность оценивания качества социальной информации на основе её связности, независимо от субъективных мнений участников управленческого процесса.

Современная социология не склонна идеализировать сотрудничество и только негативно относиться к соперничеству. Соперничество может принимать вид конкуренции и конфликта. При наличии конкуренции соперники пытаются просто опередить друг друга. При наличии конфликта предпринимаются более жесткие попытки заставить соперника отказаться от притязаний на неделимый объект.

Конкуренция предполагает не прямое воздействие на соперника, а демонстрацию перед третьими лицами своих возможностей. Однако некоторые конкуренты могут пренебречь правилами конкуренции и прибегнуть к прямому воздействию на конкурента, чтобы оттеснить его от объекта конкурентной борьбы. В этом случае конкуренция перерастает в конфликт. По мнению социологов, социальный конфликт существует в том случае, когда две или большее количество сторон убеждены в том, что их цели несовместимы [2, р. 338].

Исследовательские позиции ряда социологов сходятся на том, что конфликт – это отсутствие согласия между двумя и более сторонами. Субъектами конфликтного взаимодействия в организации вы ступают как отдельные индивиды, так и социальные группы. Их обычно обозначают как «оппонентов». При этом каждая из сторон стремится к тому, чтобы была принята её точка зрения или её цель, препятствуя другой стороне делать то же самое. Конфликты различают по их значению для организации, а также по способу из разрешения. Различают конструктивные и деструктивные конфликты. В современной организации коммуникации могут служить каналом для осуществления открытых и скрытых действий в конфликте. Конфликты управленческой коммуникации личности раскрыты в аспекте процедур социального планирования, контроля и оценки эффективности социального взаимодействия. В связи с этим важно не только выявить неформальные межличностные связи, но и направить их на достижение сотрудничества, компромисса или прекращения конфликтных взаимодействий. Субъекты конфликта – это, с одной стороны, выразители определенных социальных сил, а с другой – люди с особыми для каждого из них эмоциями, характером, мотивами и интересами. Конфликт помогает выявить многообразие точек зрения, дать дополнительную информацию, выделить и проанализировать несколько альтернатив, что способствует более эффективному управлению.

Социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер тогда, когда оно сбалансировано. Ситуативно-управленческие условия эффективного взаимодействия, связаны, прежде всего, с принятием оптимальных управленческих решений и научной оценкой результатов деятельности других индивидов. В профилактике деструктивных конфликтов, проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы. Эффективное разрешение конфликтов улучшает отношения между людьми. Одним из способов снижения интенсивности конфликта является создание благоприятной эмоциональной атмосферы взаимодействия, охватывающей всех участников конфликта. В связи с этим, для социологии управления возрастает значение разработки организационных и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций [3, с. 110].

По мнению ряда авторов, сегодня нет чисто духовных, экономических, социальных, политических или абстрактно-управленческих образований. Рассматриваются интегральные зоны, такие, как управленческо-коммуникативная, социально-экономическая, культурно-политическая, духовно-бытовая и т.п. Социальные изменения давно уже не носят линейного характера, хотя воздействия на них в обществе по-прежнему преимущественно односложны. Перспективы социального взаимодействия можно представить в трех методологических контекстах: позитивистская методология субъектно-объектных диспозиций (концепции структурного функционализма, системного подхода, информационного общества, технологического детерминизма, компьютерной футурологии); неклассическая методология субъектно-объектных отношений по поводу объекта (феноменологическая методология); и постнеклассическая методология субъектно-объектных отношений (теория систем).

Наука управления не может ограничиваться только воздействием на отдельно взятую

сферу, она изучает общие законы и принципы не просто их взаимодействия, а целостного интегрального воздействия во имя достижения цели общества – обеспечения безопасности своих членов и повышения качества их жизни.

Традиционно, к поведенческой активности относят все формы внешне проявляющегося поведения. Для пассивного типа поведения так же характерно разделение по критерию осознанности-неосознанности существующих проблем. Развитие социальной структуры современного общества связано с появлением новых социальных групп и стратификационных слоёв, как формально организованных, так и неформальных, для каждого из которых применима научно обоснованная система типологизации поведения, как по традиционным, так и по инновационным признакам. Предлагаемая схема управленческого анализа и проектирования поведенческой активности, включает следующее:

- совместную деятельность по решению задач управленческой коммуникации;
- рост познавательной активности;
- самоопределение в конкретной ситуации;
- формирование своего, индивидуального способа анализа степени эффективности управленческого взаимодействия.

Социальное управление, представляет собой взаимодействие управляемых и управляющих субъектов, в связи с выявлением актуальных проблем, разработкой и принятием управленческих решений направленных на эффективное функционирование социальных общностей. В поведенческой активности личности, различные стороны коммуникации находятся в постоянных связях друг с другом и вступают в управленческие отношения. Управление – это сознательная деятельность людей по стабилизации социальных систем, сохранению их целостности, устойчивости, оптимизации функций с целью обеспечения удовлетворения потребностей. Человек живет в обществе, и чем он будет заниматься в этом мире, должно это общество беспокоить. Разделение активности на внешнюю и внутреннюю носит условный характер, но это разделение позволяет рассмотреть вопрос о видах активности, которая по-разному может проявляться у тех или иных самоопределяющихся людей. Поведенческие признаки личности поддаются операционализации и объективному измерению в социологии управления.

Таким образом, в социологии, поведенческая мотивация современного человека представляет собой совокупность норм, правил и требований, обеспечивающих деятельность механизмов выработки и принятия управленческих решений в интересах организации индивидуального поведения. В том числе и в случаях, когда программы поведения личности и общества не совпадают, либо противопоставлены друг другу по конечным целям.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. *Леонтьев Д.А.* От социальных ценностей к личностным: социогенез и феноменология ценностной регуляции деятельности // Вестник Московского Университета. 2004. № 1.
2. *Bell D.* The cultural Contradictions of Capitalism. N.Y., 2010.
3. *Козлова Н.Н.* Среда человеческого существования в эпоху постмодерна // Социологические исследования. 2005. № 4.