

Шигабетдинова Г. М., канд. пед. наук, доц.
Ульяновский государственный технический университет

ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ КУЛЬТУРЫ РЕФЛЕКСИВНОГО ПАРТНЁРСТВА СОТРУДНИКОВ НА КОРПОРАТИВНУЮ КУЛЬТУРУ ОРГАНИЗАЦИИ

shigabetdinova@gmail.com

Статья посвящена изучению культуры рефлексивного партнёрства сотрудников и влияния партнёрских отношений на корпоративную культуру организации. Теоретический анализ показал: культура рефлексивного партнёрства является показателем сильной корпоративной культуры. В работе представлены результаты социологического исследования влияния культуры рефлексивного партнёрства сотрудников на развитие корпоративной культуры организации.

Ключевые слова: солидарность, партнёрство, рефлексивное партнёрство, корпоративная культура, человеческий капитал.

Введение. В условиях трансформационных сдвигов в обществе особую актуальность приобретают дискуссии на тему консолидации и солидаризации. И это закономерно, поскольку изменения в общественном развитии нередко ведут к разрушению и утрате культурных ценностей, сотворенных солидарным действием предков. Сохранить или воссоздать заново необходимые институты всеобщности позволяет солидарное коллективное действие.

Солидарность в философии трактуется как «принцип взаимодействия людей, выражающий единение, сплочение, готовность действовать сообща, оказать помощь и поддержку и нести ответственность за результаты совместного действия» [1, 501-502].

Социолог Т. Парсонс достаточно широко определяет функции социальных систем, полагая, что все они призваны осуществлять функцию интеграции личностей, исполняющих разные социальные роли. В рамках полной системы социального действия он различает четыре подсистемы: «акторы», «систему личности», «социальную систему», «культурную систему» [2].

Применительно к российской действительности учёные подчёркивают особую остроту обозначенной проблемы солидаризации. На основе многолетних исследований социальных идентификаций россиян В. А. Ядов предлагает формировать идею консолидации-солидаризации граждан России не на основе поиска врага, поскольку в долгосрочной перспективе это может привести к активизации агрессивного национализма, а на основе конструирования национальной идеи – идеи солидарности партнёрства начальника и подчинённых в общем деле. «Это не противоречит традициям православия, советскому прошлому и просто человеческой нравственности», – считает В. А. Ядов [3].

Концепция социальной солидарности предпринимателей и работников наёмного труда, по мнению А. А. Максименко и О. В. Павловой,

нашла своё воплощение в идеологии и практике социального партнёрства и обосновывает возможность формирования единой корпоративной культуры, интегрирующей в системе ценностей, норм, образцов поведения предпринимателей, менеджеров и рядовых работников [4].

Методология. Наш исследовательский интерес к изучению влияния доминирующего типа взаимодействия в корпорации на уровень развития корпоративной культуры определил выбор в качестве объекта изучения региональное отделение крупного коммерческого банка России (исследователь К.В. Гольцер, научн. рук. Г.М. Шигабетдинова, 2013 г.). Методами исследования стали анализ теоретической литературы, моделирование и анализ вторичных данных, полученных с помощью ранее проведенных исследований, анкетный опрос сотрудников банка (n-262 человека), вид выборки – целевая квотная.

Основная часть. В современных условиях от корпораций требуется способность к мгновенной адаптации к постоянно меняющимся условиям, при этом налаженное взаимодействие между сотрудниками становится необходимым условием эффективной деятельности. Феномен корпоративных организаций, как подчёркивает О.С. Романова, обусловлен, прежде всего, следующими факторами: реализацией идей социальной солидарности и социально-партнёрских отношений между различными социальными группами, образующими персонал организации и утверждением приоритетности человеческих ресурсов в сравнении со всеми другими видами ресурсов [5].

Вступая во взаимодействие, устанавливая взаимоотношения с другими людьми, помещая их в свой внутренний мир и рефлексировав их возможные реакции на свои действия, человек становится социальным существом. Взаимодействия приводят установлению взаимоотношений между людьми. Одни являются ситуативными и краткосрочными, другие – более долгосрочными.

ми, в последних выделяются взаимоотношения, особо значимые для человека, с которыми связано его развитие в социальном мире. К таким отношениям относится взаимодействие между сотрудниками организации – как формальное, так и неформальное. При условии благоприятного развития этого взаимодействия в компании выстраивается система внутрикорпоративного партнёрства. Отношения между работниками и работодателями оказывают существенное влияние на состояние корпоративной культуры предприятия, определяют набор её корпоративных ценностей.

Образ партнёра по взаимодействию выполняет регулятивную функцию для человека, оказывая влияние и на самооценку, и на дальнейшее планирование им своего поведения в процессах межличностного взаимодействия. Однако и сам субъект взаимодействия при этом должен встать в позицию «наблюдателя», «исследователя» или «контролера» по отношению к своим действиям и мыслям. В связи с этим целесообразно обратиться к термину «рефлексия». Само понятие рефлексии впервые возникло в философии Нового времени в рамках философского осмысления проблемы человеческого сознания. Изначально оно обозначало внутреннее обращение на самого себя и только позднее приобрело переносный смысл отражения. Понятие рефлексии указывает на особенность человеческой природы, раскрывающейся в возможности подняться над самим собой и своими внутренними состояниями, увидеть их извне с точки зрения абстрактного или внешнего наблюдателя [6]. Как бы ни определялась рефлексия, она предполагает некоторое обдумывание осознанного личного опыта.

В контексте сказанного уместно упомянуть теорию рефлексивного управления В.А.Лефевра. Рефлексивные процессы, согласно В.А.Лефевру, определяют специфику взаимоотношений объектов-исследователей. Важным достижением В.А.Лефевра является введение им понятий «рефлексивной системы» и «рефлексивного управления». Под рефлексивным управлением, в частности, понимается «процесс передачи оснований для принятия решения одним из персонажей другому» [7; 11-14].

Рефлексия – это обращение назад, т.е. способность человека неоднократно обращаться к началу своих действий, мыслей, умение стать в позицию стороннего наблюдателя, размышлять над тем, что он делает, как познаёт, в том числе и самого себя. Но это не просто знание или понимание субъектом самого себя, но и выяснение того, как другие знают и понимают его, его личностные особенности, эмоциональные

реакции и когнитивные представления. Мы соглашаемся с теми, кто видит в рефлексии основу взаимопонимания, поэтому считаем необходимо включить в структуру партнёрства рефлексиию. Партнёрство, основанное на рефлексии, – это тип конструктивного взаимодействия, основанный на рефлексивном управлении своим поведением участниками (саморегуляцией), на соуправлении ситуацией взаимодействия и выработкой норм, правил, ценностей взаимодействия, характеризующийся согласованностью действий и распределением ответственности за результативность совместной деятельности по достижению общей цели. Мы называем его рефлексивное партнёрство.

Как было выявлено в результате теоретического исследования проблемы, для того, чтобы в организации сформировался благоприятный микроклимат и сильная корпоративная культура, её сотрудники должны не только адекватно воспринимать её ценности, нормы и правила, но и выступать их активными творцами, актёрами. В проведённом нами социологическом исследовании респонденты (сотрудники регионального отделения коммерческого банка) не в полной мере разделяют этот тезис: так, при возможности выбора из нескольких вариантов ответа лишь 56% заявили, что рядовые сотрудники отделения должны заниматься формированием корпоративной культуры банка, тогда как 77% из них перекалывают эту ответственность на начальников секторов и отделов, 61% – на отдел по работе с персоналом. Вопрос об активных субъектах развития корпоративной культуры является одним из самых сложных для сотрудников банка. Во многом они привыкли надеяться на централизованные директивы, региональное и федеральное руководство.

Несмотря на это, сами сотрудники активно участвуют в тех формах развития корпоративной культуры, которые традиционно предлагаются им начальством. Многие из них вносят предложения по оптимизации работы в Производственную Систему банка (40%), выступают с инициативами в рамках программы «Биржа идей» (31%), принимают участие в спортивных мероприятиях (24%), участвуют в культурной и общественной жизни банка (61%), посещают тренинги, семинары (77%).

Второй блок вопросов анкеты, предложенный респондентам, касался непосредственных особенностей внутрикорпоративного взаимодействия сотрудников регионального отделения банка. Итоги опроса показали: в организации преобладает взаимодействие в рамках должностных полномочий (80%), 46% опрошенных постоянно обмениваются идеями и опытом, а

58% – участвуют в совместных рабочих проектах. Согласно данным анкетного опроса ни один из 262 респондентов не расценивает развитие системы партнёрства в банке как «пустую трату сил и времени», все признают значимость ее функционирования в рамках современной организации. При этом 38% опрошенных уверены, что устанавливать эффективные партнёрские отношения – значит рассматривать все точки зрения и выбирать оптимальное решение. С исследовательской точки зрения было необходимо узнать, как респонденты понимают термин «рефлексия», и оценить значимость этого явления в процессе установления внутрикорпоративного партнёрства. Участникам анкетного опроса было предложено оценить свой рефлексивный потенциал, и 69% из них заявили, что считают себя рефлексивным субъектом. Больше остальных склонны оценивать себя положительно руководители высшего звена (100%!) возрастом свыше 50 лет (86%), уверенные в развитости системы корпоративной культуры банка (93%). Стоит отметить, что эти показатели являются довольно субъективными и не отражают реального положения дел в организации. Так, согласно результатам включенного наблюдения, признаками рефлексивного субъекта обладают не столько представители топ-менеджмента, сколько рядовые начальники отделов. Действуя не только в рамках своих должностных полномочий, но и принимая нестандартные решения по устранению проблем и конфликтов, прислушиваясь к подчиненным и влияя на изменение как их модели поведения, так и своей собственной, они гораздо больше отвечают требованиям, предъявляемым теоретиками к рефлексивному субъекту.

Наиболее оптимальной формой рефлексии (в терминологии Д.А.Леонтьева и А.Ж.Аверинной) является системная рефлексия и, по нашему мнению, только она способна привести к формированию и развитию системы рефлексивного партнёрства. Поэтому в нашем исследовании важно было выявить то, какая форма рефлексии присуща сотрудникам отделения банка. Замаскировав варианты ответов в приемлемую для респондентов форму, мы получили следующие данные: 39% опрошенных склонны к системной рефлексии, 27% – к арефлексии, 18% – к интроспекции и 16% – к квазирефлексии.

Только системная рефлексия оказывается наиболее объемной и многогранной; хотя ее осуществление достаточно сложно, именно она позволяет видеть как саму ситуацию взаимодействия во всех ее аспектах, включая и полюс субъекта, и полюс объекта, так и альтернативные возможности. Поэтому преобладание дан-

ной формы рефлексии у сотрудников отделения банка является важной предпосылкой для формирования и развития системы рефлексивного партнёрства.

Таким образом, проведенное нами исследование позволяет прийти к следующим выводам:

В целом, сотрудники регионального отделения банка, проранжировав важность составляющих корпоративной культуры банка, поставили на второе место систему внутрикорпоративного партнёрства, которая уступила по значимости лишь фирменному стилю. Это подтверждает гипотезу об увеличении влияния партнёрских, субъект-субъектных отношений на корпоративную культуру организации в целом.

Несмотря на признание необходимости формирования и развития внутрикорпоративной культуры, у сотрудников банка нет единого представления о том, кто должен быть субъектом этой культуры. В качестве акторов они чаще всего выбирают начальников подразделений, отдел по работе с персоналом и даже управляющего отделением, не желая признать, что именно рядовые работники банка имеют право и должны заниматься созданием и продвижением новых норм, ценностей и традиций, укрепляя и передавая при этом старые, уже устоявшиеся и проверенные временем.

Проблема повышения эффективности системы внутрикорпоративного партнёрства имеет приоритетное значение для работников отделения банка, поскольку им приходится практически ежедневно взаимодействовать не только с сотрудниками своего отдела, но и с коллегами из других дополнительных офисов, и даже из других городов. При этом взаимодействие не ограничивается должностными обязанностями, а также включает в себя обмен идеями и опытом, участие в совместных рабочих проектах, и даже неформальное общение.

Сотрудники банка, сами того до конца не осознавая, функционируют не просто в рамках системы партнёрских отношений, но в рамках системы рефлексивного партнёрства. При этом взаимодействии происходит так называемая социальная рефлексия. Согласно собственной оценке сотрудников, у большинства из них есть рефлексивный потенциал, способность к анализу и самоанализу, контролю и самоконтролю. Однако эти данные являются весьма субъективными, тогда как результаты включенного наблюдения говорят о более высоком рефлексивном потенциале менеджеров среднего звена по сравнению с топ-менеджментом, оценившим свой потенциал на 100%.

Выводы. Современное общество становится все более сложным, это социальное про-

странство, где субъекты вступают во взаимодействие, опираясь на свои рефлексивные способности, оценивая собственные состояния и перспективы. Такое взаимодействие нередко направлено на кооперацию, где объединение нескольких субъектов не является механическим суммированием их ресурсов, а выводит систему на новый уровень, приводит к появлению нового качества. Взаимодействующие субъекты могут совместно управлять перспективой, создавая устойчивые партнёрские связи с общей целью и задачами. Понимаемая нами культура рефлексивного партнёрства личности – интегральная характеристика личности, представляющая собой способность к равноправному симметричному конструктивному взаимодействию на основе осознания себя, ситуации и партнёра по взаимодействию.

В результате исследования, проведенного с помощью методов анкетного опроса и включенного наблюдения, нашла свое подтверждение выдвинутая нами ранее теоретическая гипотеза: чем более развитой системой рефлексивных партнёрских отношений обладает современная организация, тем выше уровень ее корпоративной культуры, а значит, и эффективность работы в целом. Однако рефлексивное партнёрство среди сотрудников регионального отделения банка, как показывают полученные нами данные, находится в стадии становления. Положительно оценивая свой рефлексивный потенциал и признавая самооценку отношений с коллегами, основанных на сотрудничестве, взаимоподдержке и взаимном контроле, персонал банка не предпринимает активных действий по их установлению и поддержанию, как, собственно, и по развитию корпоративной культуры в целом. Несмотря на очевидные преимущества субъект-субъектной модели взаимодействия, во многом отделение банка использует, скорее, субъект-объектную модель, предлагая работникам исполнять нормы и правила, разработанные Центральным аппаратом и Поволжским банком, не поощряя собственных инициатив сотрудников.

Вновь выявленная проблема заключается в следующем: с одной стороны, сотрудники отделения банка обладают развитым личностно-рефлексивным потенциалом, необходимым для установления и развития системы внутрикорпоративного партнёрства; с другой стороны, этот

потенциал в большинстве случаев остается не реализованным из-за приверженности руководства к централизованному, практически директивному типу управления организацией.

Обнаруженное противоречие позволяет нам обозначить проблему в контексте образования. Образование, являясь каналом, по которому пропускает культура свое содержание, тесно связана с ней, является её частью. В профессиональных образовательных учреждениях, особенно высшего уровня, необходимо решать проблему повышения уровня знаний студентов о конструктивных типах взаимодействия, в частности, о рефлексивном партнёрстве, создавать условия для организации социальных практик, в ходе которых происходит выработка умения выстраивать отношения партнёрства при решении задач совместными усилиями с другими.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Кондрашов В. А. Новейший философский словарь / В. А. Кондрашов, Д. А. Чекалов, В. Н. Копорулина; под общ. ред. А. П. Ярещенко. Изд. 2-е. Ростов-н/Д: Феникс, 2006. 672 с.
2. Парсонс Т. Система координат действия и общая теория систем действия культура, личность и место социальных систем // Американская социологическая мысль. М., 1996. С. 462-478.
3. Ядов В. А. Солидарности россиян в повседневности и в общегосударственном масштабе // Общество и экономика. № 12. 2002. С. 90-93.
4. Максименко А.А., Павлова О.В. Солидарный интерес как условие идентичности организационной культуры // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова. №4. 2008. С. 371-376.
5. Романова О.С. Организационная культура: теоретический и организационно-управленческий аспекты: Дис. ... канд. эконом. Наук. Иваново, 2004. 230 с.
6. Леонтьев Д.А. Аверина А.Ж. Феномен рефлексии в контексте проблемы саморегуляции [Электронный ресурс] // Психологические исследования: электрон. науч. журн. 2011. N 2(16). URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 16.11.2013). 0421100116/0012.
7. Лефевр В.А. Конфликтующие структуры. М.: Советское радио. 1973. 159 с.