

СТАНОВИЩЕ

за дисертационния труд на Иванка Георгиева Михайлова,
редовен докторант, професионално направление 3.7. Администрация и
управление (Стопанско управление),
на тема „**Управленски стратегии за справяне с организационни
конфликти**“,

От доц. д-р Ирина Руменова Георгиева,
Доцент по 3.7 Администрация и управление,
Катедра Правни и хуманитарни науки, Стопански факултет,
Технически университет – София,
член на Научното жури
със Заповед No. РД 38-125/09.02.2018г. на Ректора на СУ „Св. Кл. Охридски“

Предложеният дисертационен труд се състои от увод, три глави, заключение, списък на използваната литература и приложения. Основният текст е в обем 260 страници, библиографията включва 180 заглавия, от които 46 на български език, 105 на английски език, 22 на руски език и 7 на френски език. В десет приложения е дадено описание на използваните от автора въпросници, резултати от дескриптивния анализ, анализ на крос-таблици, списък на фигурите и процедура.

Представената разработка разглежда особено актуалния проблем за управлението на конфликтите в организацията и ролята на ръководителя, чиято намеса между конфликтующите страни може да превърне конфликта в конструктивен и ефекта от него - в позитивен, както за участниците, така и за цялата организация. В уводната част авторът обосновава повишения изследователски интерес към проблема, акцентирайки върху необходимостта ръководителят да бъде достатъчно добре теоретично и практически подготвен и да познава възможните начини за осъществяване на намеса в конфликтите между служители и различни групи, за да постигне положителна промяна в организацията и да повиши нейната ефективност. Приложната стойност на труда е по посока подпомагане усилията на ръководителите при управление на конфликти и идентифициране на основните проблемни полета в разрешаването на организационните конфликти. Считам, че ограничеността на изследванията върху организационните конфликти и управленските стратегии за тяхното разрешаване в български контекст прави представения труд особено актуален.

Първата теоретична част на труда разглежда основни дефиниции и концепции за конфликтите, техните видове функции и значение за организацията. Представено е управлението на конфликти като същност и съдържание. Осъществен е преглед на различни модели и стратегии за намеса на ръководителя като трета страна в конфликти между служители. Теоретичната част е много добре систематизирана и информативна като

авторът е представил широк кръг от възгледи за разрешаване на конфликти с помощта на трета страна.

При обсъждането на литературните източници авторът категорично демонстрира способности за самостоятелно научно търсене. Теоретичният преглед и експерименталната методология на автора го представят като задълбочен и ерудиран изследовател. Работата само би спечелила от едно по-дискусионно интерпретиране на ролята на ръководителя като трета страна в разрешаването на организационните конфликти – положителни и отрицателни аспекти, по-подробен и открояващ се анализ на ситуационните фактори, влияещи върху намесата му.

Авторът би могъл да се опита допълнително да разграничи понятията „формални“ и „неформални“ форми на намеса и в резултат на това да презицира употребата на термините като отбележи наличието на различни концептуални критерии при дефинирането им. Редица изследователи определят формалността/ неформалността на процедурата като я свързват със степента на задължителност на изпълнение на резултатите от конфликта. В този смисъл формална намеса от трета страна е осъществяваната от съдебните и арбитражни институции, а всички останали форми на намеса от трета страна са неформални /независимо дали осъществяващият ги е обучен в процедурите или не, както е при медиатора/.

Във втора глава са представени теоретичните предпоставки на изследователския модел на автора. Анализирани са основни понятия на емпиричното изследване като управленски стратегии и управленска компетентност за разрешаване на конфликти. Емпиричната част /част от втора глава/ включва проведено пилотно изследване с цел събрание на първична информация от респондентите, подпомагащо разработването на въпросник за провеждане на същинското изследване на труда. Провеждането на пилотно изследване, което да бъде отправна точка за провеждането на количествено изследване, демонстрира професионализъм и стремеж на автора да се придържа към високи стандарти в провеждането на научни изследвания.

Предмет на проведеното количествено изследване са стратегиите, които ръководителите използват при намесата си като неформална трета страна в междуличностен конфликт между служители. Обект на изследването са 300 ръководители. Считаю че същинското, количествено изследване /параграф 2.3. от втора глава/ би имало своето логично място в структурата на глава трета като по този начин проведеното емпирично изследване се композира в неговата смислова, процедурна и аналитична цялост.

За проучването на конфликтите и събиране на емпиричния материал са използвани следните въпросници:

- a) Въпросник за полуструктурирано интервю /пилотно изследване/
 - b) Въпросник за изследване на управление на организационни конфликти.
- Разработеният въпросник от инструментариума за количественото изследване (Приложение № 4 в дисертационния труд) съдържа общо 18

въпроси. Десет от тях, разделени в няколко подгрупи имат за цел да проучат:

- Нагласите на ръководителите към организационните конфликти, познаване на благоприятните възможности и положителния потенциал на организационните конфликти и познаване на негативните последици от организационните конфликти;
- Самооценката на знанията за организационните конфликти и източници на тези знания;
- Управленските стратегии за намеса в конфликти между служители;
- Наличието на официална процедура за управление на конфликти.

При две от подskalите, част от разработения и използван за количественото изследване въпросник, изследващи нагласи към организационните конфликти и управленски стратегии за намеса в конфликти между служители, авторът не е посочил показатели за тяхната надежност.

Изразявам своите резерви за начина, по който е формулирана хипотеза 7 на изследването - „по-голямата увереност в знанията за стратегиите за намеса в конфликти повлиява върху честотата на прилагането им на практика“ /стр. 44 от автореферата/. Съгласно хипотезата се очаква, че честотата на използване на всички разглеждани стратегии се повлиява от увереността в знанията за тях. Считаю че е по-релевантно, високата самооценка на ръководителите в резултат на знанията им за различни стратегии да повлияе върху съзнателния им избор информирано и стратегически да избират приоритетно едни стратегии на намеса пред други, на база на знанията им за тяхната ефективност. Шестте представени стратегии за намеса са свързани с различен стил и модел на взаимодействие между участниците, в този смисъл хипотезата би могла да диференцира очакването за увеличаване честотата на определени стратегии.

Съгласно данните от изследването, ръководителите не виждат конфликтите като предимно негативно явление, тъй като ясно разпознават определени благоприятни възможности за извличане на положителния потенциал от тях. Интересни са данните за половта специфика на получените резултати - мъжете са по-склонни да смятат, че конфликтите водят по-скоро до отрицателни последици, отколкото жените.

Преобладаващата част от ръководителите смятат, че познанията им за конфликтите са извлечени предимно от личния им опит в справянето с тях. Но тези, които са били обучавани да управляват конфликти в по-малка степен разчитат на личния опит в справянето с тях, следователно осъзнават ползата от компетентост, базирана на качествени теоретични и приложни модели.

Като цяло данните свидетелстват, че ръководителите едновременно използват стратегиите автократично решение и медиация. Ръководителите с по-голям управленски опит не се въздържат от използването на автократичната стратегия /хипотезата не се потвърждава/, но същевременно са по-склонни да влизат в ролята на медиатор при намесата си в конфликти между служители.

Следните интригуващи идеи и изводи се открийа в текста:

- Медиацията и автократичното решение са двете стратегии, които се използват с най-голяма честота от респондентите, но като цяло ръководителите са склонни да използват „комбинации“ от стратегии. Авторът обосновава необходимостта от задълбочаване на изследването в посока идентифициране на факторите, които обуславят съчетаването на различните подходи за намеса.
- Незначителна част от ръководители са обучавани за управление на конфликти в организацията, в която работят или в организацията, в която са работили преди. Организацията не отделят необходимото внимание и дори подценяват управлението на конфликти, въпреки че те са част от динамиката на междуличностните отношения и общуване на работното място. Необходимо е изграждане на организационна култура свързана с признаването на управлението на конфликти като основна компетентност на ръководителите на всички равнища в организационната йерархия.

Като препоръка за бъдещо изследване и в перспектива, авторът би могъл да търси нови пресечни точки между формулираната тема и други концептуални и приложни модели, разглеждащи ползата от намеса/ненамеса на ръководителя в зависимост от естеството на спорните въпроси, типа конфликт и необходимостта от намеса на друга независима страна. Подобен анализ би помогнал да се интегрират управленския анализ на конфликтите със социално-психологическите и организационни аспекти на темата.

По темата на дисертацията си авторът е посочил три публикации. Трудът е написан на професионален език и получените резултати, както и тяхната интерпертация убедително свидетелстват за ерудиция и задълбочено познаване на проблема за управленските стратегии за разрешаване на организационни конфликти. Оценката ми за автореферата и прецизно формулираните приноси в него също е положителна. Дисертационният труд притежава необходимата новост, научна и практическа значимост на една докторска дисертация.

В заключение, посочените препоръки не подлагат на съмнение качествата на представения труд. Професионалните и изследователски качества на автора, демонстрирани чрез осъществения труд, ми дават основания убедено да гласувам положително да се присъди образователната и научна степен „доктор“ на Иванка Георгиева Михайлова.

28.03.2018г.

ЧЛЕН НА ЖУРИТО:

/доц. д-р. Ирина Георгиева/