*На правах рукописи*

**СЕРГЕЕВА Анастасия Сергеевна**

**ЖАНРОВО-ТЕМАТИЧЕСКая СТРУКТУРА**

 **ДИСКУРСНОГО ПОЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ**

Специальность 19.00.03 – психология труда,

 инженерная психология, эргономика

(психологические науки)

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание учёной степени

кандидата психологических наук

Москва – 2012

Работа выполнена на кафедре эргономики и инженерной психологии факультета психологии Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет»

|  |  |
| --- | --- |
| **Научный руководитель:** | кандидат психологических наук, доцент,**Маничев Сергей Алексеевич** |
| **Официальные оппоненты:**  | доктор психологических наук, профессор, **Грачёв Александр Алексеевич**профессор кафедры социальной и этнической психологии Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования «Московский гуманитарный университет» (МосГУ)доктор психологических наук,**Губин Владимир Алексеевич**профессор кафедры общей и прикладной психологии Автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина (АОУ ВПО «ЛГУ им. А.С. Пушкина») |
|  |  |
| **Ведущая организация:** | Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный областной университет» (МГОУ) |

Защита состоится «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 года в \_\_\_\_\_ часов на заседании совета Д 002.016.01 по защите докторских и кандидатских диссертаций при Федеральном государственном бюджетном учреждении науки Институт психологии РАН по адресу: 129366, Москва, ул. Ярославская, д. 13.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Федерального государственного бюджетного учреждения науки Институт психологии Российской академии наук (ИП РАН).

Автореферат разослан «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 года.

Учёный секретарь

диссертационного совета,

кандидат психологических наук,

доцент **Е. А. Андреева**

**I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ**

**Актуальность темы исследования.** Создание организаций, ведущих активную производственную и административную деятельность, ставит перед психологией труда и инженерной психологией задачи формирования и оптимизации кадрового состава, обеспечения его направленности на эффективные формы деловой коммуникации. Важным элементом этого процесса являются социальная и внутриорганизационная коммуникации, ведущие к развитию производственного коллектива и эффективному структурообразованию внутренней и внешней сред организации. Одним из основных индикаторов процессов, происходящих в трудовом коллективе, является структура и содержание дискурса, возникающего в процессе социальной и производственной коммуникации.

В рамках современных психологических представлений о структуре профессиональной деятельности показано, что деятельность в организации имеет системный многоуровневый характер. В процессе её осуществления формируется культура организации, которая включает в себя различные по функциональному значению артефакты (инструменты деятельности, способы использования инструментов, сценарии поведения, способы и каналы коммуникации в сообществах совместной практики, организационные и профессиональные правила, стандарты, ценности и т. д.). В процессе вербальной и невербальной коммуникации между членами организации образуется дискурсное поле организации, отражающее процессы её развития и конституирования.

Актуальность темы исследования обусловлена наличием противоречия между большим количеством исследований организационной культуры и недостаточной разработанностью области информационно-коммуникативных и дискурсных процессов организации. К сожалению, существующие методы анализа коммуникаций в организации не всегда отражают многослойный характер дискурсного поля коммуникативной среды организации и рассматривают лишь некоторые свойства его элементов. Следует отметить, что, большинство реальных коммуникаций в организациях не являются формами простой линейной коммуникации, а представляют собой циклически повторяющиеся процессы, центрирующиеся вокруг типичных для организации производственных, профессиональных и личных тем. Это особый класс коммуникативных процессов. Он практически не изучен и мало представлен в научной литературе в силу проблем возникающих при описании системных отношений и качеств у возникающей коммуникационной целостности. Возникает потребность в новых диагностических методах, позволяющих операционализировать процессы формирования поля дискурсов организации без нарушения целостности его жанрово-тематической структуры, а так же позволяющих учитывать взаимосвязь коммуникативных процессов в организации с наблюдаемыми формами управленческих процессов в организации, и её культуры.

Несмотря на важную роль данных процессов в функционировании организации следует признать, что по настоящее время структура производственного коммуникативного дискурса и его связь с особенностями личности работников и качеством организации мало изучены ввиду отсутствия методов операционализации дискурса и исследований, посвященных данной проблеме. Таким образом, актуальная научная задача данной работы — операционализация *жанрово-тематической структуры дискурсного поля организации.*

**Состояние и степень разработанности проблемы:**

Вопросы создания организаций и оптимизации, протекающих в них коммуникаций широко представлены в исследованиях отечественных и зарубежных учёных в области психологии труда и инженерной психологии. Они посвящены решению вопросов проектирования эффективных и надёжных профессиональных коммуникаций и сопровождающих их состояний работоспособности и профессионального здоровья (В. А. Бодров, П. К. Власов, В. А. Губин, А. А. Грачёв, А. Л. Журавлёв, Б. З. Мильнер, Г. С. Никифоров, А. А. Обознов, Л. Г. Почебут, В. М. Снетков, Ф. Тейлор, В. А. Чикер, *D. Barrett, A. D. Bavelas*), изучению дискурса в организации (Н. А. Комина, А. А. Леонтьев, *M. Alvesson, R. P. Clair, S. Deetz, D. Grant, T. Keenoy, D. K. Mumby, C. Т. Oswick, R. Wodak*), типологии дискурсов организации (В. Г. Борботько, Т. В. Ежова, В. И. Карасик, Ю. Хабермас, Р. Уэйкфорд, *B. L. Gunnarsson, C. Roberts, S. Sarangi, L. Southgate, R. Wakeford, V. Wass*), созданию инструментария для изучения организационных дискурсов (А. А. Кибрик, С. А. Маничев, К. Р. Червинская, *Teun A. Van Dijk, N. Fairclough*), внедрению новых методологических схем и методических приёмов выделения и анализа характеристик организационных дискурсов (М. М. Бахтин, В. В. Дементьев, М. Л. Макаров, К. Ф. Седов, М. Йоргенсен, Л. Филлипс, *C. Berkenkotter, M. A. K. Halliday, T. N. Huckin, J. Swales*).

Важную роль в активизации данного научного направления играет прогресс в области общей и социальной психологии, инженерной психологии, психологии труда, связанный с использованием постклассической методологии научного исследования, развиваемой в трудах А. Л. Журавлева, В. А. Кольцовой, В. Ф. Петренко, В. С. Стёпина, А. В. Юревича.

В настоящее время в психологии труда наблюдается всплеск интереса к исследованиям дискурсной структуры организации, определяющей важные характеристики речевого, личностного и профессионального взаимодействия членов трудового коллектива.

В силу этого приобретают значение исследования, связанные с разработкой методического инструментария для изучения дискурсов организации, их типологизацией, определением параметров жанрово-тематической структуры и её связи с особенностями поведения членов трудовых коллективов.

Несмотря на накопленный к настоящему времени технологический опыт проектирования организационных систем, следует признать, что многие методологические, теоретические и практические аспекты этой проблемы остаются неясными.

В частности требуется решение вопросов:

— создания методического инструментария для исследования параметров дискурса в организации, его операционализация.

— определение структуры дискурсов организации, влияния на эффективность организации и членов трудового коллектива.

**Объект исследования:** человек как субъект индивидуального и группового труда и коммуникации в организационно-технологической системе.

**Предмет исследования**: жанрово-тематическая структура дискурсного поля организации и механизмы его порождения в организационно-технологической системе.

**Методологические и теоретические основания исследования:**

Философско-методологический базис исследования основан:

— на концептуальном базисе постклассической методологии и, в частности, концепции конструктивизма и его разновидностях представленных в работах В. И. Аршинова, П. Бергера, Э. фон Глазерсфельда, К. Дж. Джерджена, Т. П. Емельяновой, Е. Н. Князевой, С. П. Курдюмова, Т. Лукмана, Н. Лумана, В. Ф. Петренко;

— на идеях междисциплинарности (Б. Г. Ананьев, А. Н. Леонтьев).

Используются психологические интерпретации понятия «дискурс» развитого в работах Н. Д. Павловой, М. Пешо, О. Ф. Русаковой, М. Фуко, Э. Умберто Эко, Р. Барта, Ю. Хабермаса и объединённые в инженерно-психологическом ракурсе вокруг понятия «дискурсное поле организации» основные положения современной теории систем, психологии труда и организационной психологии. В них отражено представление о дискурсе как продукте и элементе самоорганизующейся социальной системы, формирующей культурную и коммуникационную среды организации (Б. Барс, Ф. Варела, А. А. Грачев, Т. П. Зинченко, Н. Луман, У. Матурана, С. Ф. Сергеев и др.).

Применялись классический системный и деятельностный подходы (В. А. Ганзен, Е. С. Кузьмин, Б. Ф. Ломов, А. Н. Леонтьев, А. Р. Лурия, С. Л. Рубинштейн, В. В. Давыдов, Г. В. Суходольский). В отдельных интерпретациях учитывались положения культурно-исторической психологии Л. С. Выготского, В. П. Зинченко, А. Р. Лурии.

Исследование опирается на взаимодополняющие методологические принципы и подходы: комплексный подход (Б. Г. Ананьев); системный подход (Б. Ф. Ломов); принцип единства сознания и деятельности (С. Л. Рубинштейн).

**Цель исследования:** разработка, операционализация и апробация модели дискурсного поля, изучение связей дискурсного поля организации и его компонентов с характеристиками организации и этапами профессионального развития сотрудников.

В соответствии с целью были поставлены следующие **задачи:**

1. Операционализация (выделение формальных характеристик) дискурсов в организации.

2. Определение формальной структуры дискурсного поля организации

3. Разработка инструментария для дифференциации дискурсов в дискурсном поле организации.

4. Оценка взаимосвязи структуры дискурсного поля организации с функционированием организации и профессиональным развитием сотрудников.

**Гипотезы исследования:**

1. Дискурсное поле организации отражает в форме дискурсов систему самоорганизующихся коммуникаций, циркулирующих в среде организации, и в операционализированной форме включает в себя профессиональный, организационный и личностный дискурсы, которые порождаются соответствующими коммуникациями.

2. Существует связь между характеристиками организации и конфигурацией дискурсного поля организации.

3. Существует связь операционализированных характеристик дискурсного поля организации с этапами профессионализации сотрудника, типом занимаемой должности, а так же с психологическим климатом внутри отдельных групп сотрудников.

4. Существует влияние, оказываемое организационными процессами партиципации и шеринга (распространения знания внутри организации) на характеристики дискурсного поля организации.

5. В рамках дискурса организации существуют типичные сценарии взаимодействия, с помощью которых сотрудники решают регулярно возникающие в организации задачи.

**Организация и методы исследования:**

Исследования проводились с 2006 по 2011 годы на базе одной из поликлиник Санкт-Петербурга (52 человека), в проектной *IT* – компании (45 человек), в организации сферы услуг (сеть фитнес-клубов) (110 человек) и в производственной компании (149 человек). Общий объём выборок исследования составил более 350 человек.

Для решения поставленных задач и проверки гипотез использовался круг методов, включающий:

— теоретический анализ научных работ, отражающих состояние проблемы коммуникации организации и в частности порождаемого в ней дискурсного поля;

— методы наблюдения, сбора и обработки информации;

— опросные методы для оценки параметров жанрово-тематической структуры дискурсов;

— метод сценарных картин и анализ нарративов.

Обработка результатов осуществлялась методами математической статистики.

**Положения, выносимые на защиту:**

1. Дискурсное поле организации возникает в результате действия коммуникаций, циркулирующих в организации. В его состав входят дискурсы, относящиеся к организационному, профессиональному и личностному типу, отражающие жанрово-тематическую структуру соответствующих коммуникаций в организации. Профессиональный дискурс является ведущим в обеспечении рабочих процессов в организации; организационный дискурс связан с функционалом рабочей позиции; личностный тип дискурса связан с внерабочими и вне организационными темами, возникающими в коммуникации членов организации.

2. Ведущий тип дискурса организации связан с типом организационной культуры организации. В организациях с бюрократической культурой коммуникация чаще всего происходит в рамках организационного и профессионального типа дискурса, в организациях с клановой культурой — в рамках личностного дискурса, в адхократических — в рамках профессионального типа дискурса. Сотрудники организаций с различным доминирующим типом дискурса различаются по оценке своего влияния на организацию и желания брать на себя ответственность за организацию.

3. В процессе профессионального развития сотрудника изменяются ключевые темы, на которые общается сотрудник, и время, затрачиваемое им на тот или иной тип дискурса. По мере развития сотрудника увеличивается количественная доля профессиональных тем в коммуникации, а также возрастает процент времени, затрачиваемый на общение в рамках профессионального и организационного типов дискурса.

4. Процессы партиципации и разделения знаний в организации оказывают влияние на временные затраты на коммуникацию в рамках типов дискурсов: на частоту общения в рамках профессионального типа дискурса оказывает влияние готовность профессионала делиться знаниями, его активность в этом процессе, а так же опыт работы в компании, на частоту общения в рамках организационного типа дискурса оказывает влияние готовность делиться знаниями а также принадлежность к руководящей позиции.

5. Для решения рабочих задач в рамках дискурса организации существуют формализованные и неформализованные сценарии, разделяемые сотрудниками. Отклонение от выработанного сценария вызывает сложности в осуществлении дальнейшей деятельности.

**Научная новизна:**

1. Предложено и теоретически обосновано понятие «дискурсного поля организации», отражающего в форме дискурсов доминирующие типы коммуникаций, действующие в организации.

2. Эмпирически выявлена и описана структура дискурсного поля организации.

3. Разработаны и апробированы методика жанрово-тематических карт для анализа конституирующих организацию дискурсов, а также методика сценарных картин, предназначенная для анализа типовых сценариев взаимодействия в организации.

4. Проведено сравнение структур операционализированных дискурсных полей различных организаций и показано соответствие типа организации определенной структуре дискурсного поля.

**Теоретическая значимость:**

1. В понятийный аппарат психологии труда введена категория «дискурсное поле организации», рассматриваемое как результат действия самоорганизующихся коммуникаций. Раскрыты её основные свойства и структура, что позволяет создавать новые понятийные и интерпретационные схемы процессов коммуникаций в организации.

2. Предложена и теоретически обоснована модель дискурсного поля организации, позволяющая операционализировать жанрово-тематическую структуру дискурсов в организации.

3. Создана теоретико-эмпирическая основа для исследования процессов формирования и оценки влияния дискурсов организации на членов команды и функционирование организации.

**Практическая значимость:**

Операционализация жанрово-тематических характеристик ведущих дискурсов в организации позволяет анализировать дискурсное поле организации в научно-практических целях. Результаты диссертационного исследования могут применяться и использоваться:

1. В практике деятельности организационного психолога и специалистов по проектированию организаций.

2. Для решения задач психологического обеспечения проектирования, анализа и сопровождения организационной деятельности.

3. В процессе подготовки специалистов в области психологии труда, инженерной психологии и эргономики.

4. В научно-исследовательской деятельности, связанной с изучением процессов порождения дискурсов в организациях.

**Результаты исследования использованы:**

— в работах, проводившихся на кафедре «Эргономики и инженерной психологии» Санкт-Петербургского государственного университета, посвященных вопросам создания эффективных организаций, методов и средств исследования производственных коммуникаций;

— в ОАО «НеоБИТ» (Санкт-Петербург) в виде рекомендаций для кадровой службы по оптимизации производственной коммуникации с помощью методов анализа жанрово-дискурсивного поля организации. Использование указанных результатов позволило повысить качество работы кадровой службы за счёт применения при профессиональном отборе и оценке трудового коллектива методов анализа организационных коммуникаций.

Ряд результатов полученных в рамках настоящей работы были использованы при разработке теоретической модели организационного контекста и организационного дискурса. Это позволяет повысить эффективность разрабатываемых и качество функционирования действующих коллективов организаций.

**Достоверность и надёжность результатов:**

Достоверность и надёжность результатов работы обеспечены применением современных методов и средств планирования, организации и проведения научных исследований и обработки данных. Материалы исследования использовались в практике действующих организаций, были получены повторяющиеся результаты, укладывающиеся в рамки предложенных понятийных и методологических схем.

**Апробация результатов исследования:**

Результаты исследования нашли своё отражение в 12 публикациях, в том числе в 5-х статьях, включенных в список ВАК Минобразования РФ и 3-х материалах международных конференций (в том числе две из них проводились в зарубежных странах), общим объёмом более 3,65 печатных листов.

Результаты диссертационного исследования были апробированы: в процессе обучения автора в аспирантуре Санкт-Петербургского государственного университета; на заседаниях кафедры инженерной психологии и эргономики СПбГУ; на научно-практических конференциях «Ананьевские чтения – 2006» (24 –26 октября 2006 года, Санкт-Петербург), «Ананьевские чтения – 2010» (19–21 октября 2010 года, Санкт-Петербург), на международной научно-практической конференции молодых ученых «Психология XXI века» (21–23 апреля 2011 года, Санкт-Петербург), на международной конференции “*Nordic-Baltic Doctoral Network in Рsychology 4TH ANNUAL MEETING”* (24–26 августа 2009 года, Хельсинки, Финляндия), на международной конференции *“Cognition, Conduct & Communication”CCC 2011* (6–8 октября 2011года, г. Лодзь, Польша), на V съезде Российского общества психологов (14–18 февраля 2012 года, Москва).

**Структура работы:**

Диссертация состоит из содержания, введения, трёх разделов, основных выводов по работе, научно-практических рекомендаций, библиографического списка, 15 приложений. Диссертация изложена на 310 страницах, из них 221 страница основного текста. Основной текст содержит 66 рисунков и 35 таблиц. Библиографический список содержит 211 наименования, из них 93 — на иностранных языках.

**II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ**

**Во введении** раскрыты актуальность темы, научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования; отражены методологические и теоретические основания, цель, объект, предмет, гипотезы, методы и экспериментальные парадигмы исследования; описаны основные положения, выносимые на защиту, апробация работы, состав и структура диссертации.

**В разделе 1 «Проблема дискурса организации в психологии труда. Дискурсное поле организации»** представлены литературный обзор и критический анализ исследований дискурса в организации отечественных и зарубежных специалистов в области психологии труда и организационной психологии. На его основе сформулированы основные теоретические положения диссертационного исследования о свойствах и структуре дискурсного поле организации.

Дискурс — одно из интенсивно развивающихся в настоящее время в гуманитарных традициях и психологических науках понятий, с широким контекстом обозначающее, согласно Т. Ван Дейку комплексное коммуникативное событие, которое может быть письменным и устным, содержать вербальные и невербальные компоненты. По мнению Д. Мамби, дискурс организации описывает социальную реальность, которую создают члены организации, включая понимание того, что есть эта организация и своего места в ней.

Изучение речи, связанной с практической деятельностью, входит в область практической психологии, в сферу интересов психологии труда и инженерной психологии. Вместе с тем следует отметить, что в психологии труда и инженерной психологии тема дискурса в её речевых приложениях практически не изучена. Основным тормозом этому явился подход к коммуникации в организации и в групповых формах деятельности основанный на формальных отношениях. Дискурсивные формы, возникающие в реальном общении, воспринимались как артефакты, отклонения от нормального функционирования системы.

Ситуация изменилась в связи с появлением организационных систем с нетривиальным функционированием, связанным с множественными коммуникациями, в том числе электронными. Возникли задачи учёта влияния дискурсивных особенностей организации на течение и эффективность профессиональных коммуникаций, согласования и синергетического взаимодействия организаций с оптимальными и с несовместимыми, конфликтующими формами внутриорганизационных дискурсов. Исследования дискурса в профессиональной деятельности приобрели важное практическое значение.

При изучении формирования и функционирования организационных артефактов необходимо учитывать как непосредственно коммуникационные процессы внутри организации, так и стоящие за ними нормы и представления членов организации о самой организации, своем месте в ней и тех нормах и правилах, в рамках которых протекают процессы деятельности в организации. Другими словами, именно дискурс организации играет важнейшую роль при формировании и реализации профессиональной деятельности, образуя среду внутриорганизационной коммуникации.

Исследования дискурса в отечественной психологии труда и инженерной психологии, прежде всего, связаны с изучением реальной коммуникации и её механизмов в различных аспектах профессиональной и учебной деятельности. Их результаты отражены в работах В. А. Барабанщикова, В. А. Бодрова, А. Я. Голикова, А. А. Грачёва, Л. Я. Дорфмана, Л. Г. Дикой, А. Л. Журавлёва, Г. М. Зараковского, А. Н. Костина, С. А. Маничева, В. С. Мерлина, А. А. Обознова, В.  А. Петровского, В. А. Пономаренко, Ю. К. Стрелкова, В. А. Толочека и др.

Психологический статус понятию «дискурс», подчёркивающий его универсальный, междисциплинарный характер придали исследования А. Л. Журавлёва, Н. Д. Павловой, А. В. Юревича в области научного дискурса, рассматриваемого в рамках постклассической парадигмы научного знания. Заметим, что в советской психологии слово «дискурс» не применялось. Использовались формулировки «связный текст», «речевое произведение» и т. д. (Демьянков, 1992).

Систематические исследования коммуникации в организации начались приблизительно в начале 50-х годов 20-го века. Одной из основополагающих работ явилась статья Бевелса и Баррета (*Bavelas A., Barrett D.*) «Экспериментальный подход к организационной коммуникации» (1951). В ней показано, что коммуникации в организации представляют собой сложную, многоуровневую систему, охватывающую как саму организацию и её элементы, так и её внешнее окружение.

Дискурс организации описывает социальную реальность, создаваемую членами организации в процессе их совместной деятельности. В неё включено понимание того, что есть эта организация, и какое место в ней занимает каждый её сотрудник (*Mumby, Clair*).

Одним из ведущих подходов в рамках исследования дискурса организации является критический дискурс-анализ (*Fairclough, vanDijk*). Это тип дискурсного анализа, изучающий каким образом злоупотребление властью, доминирование и неравенство устанавливается, воспроизводится и противодействует в тексте и разговоре в политическом и социальном контексте. Популярность данного подхода к исследованию организационного дискурса связана с тем, что он позволяет рассматривать организацию как комплекс, единый, целостный организм, предсказывать возможности дальнейшего развития и вскрывать противоречия между менеджментом и рабочими подразделениями.

Социально-конструктивистская позиция изучения дискурса организации, включает в себя интерпретационные подходы, рассматривающие дискурс как механизм, создающий некую социальную и организационную реальность, и фокусирующаяся на том, чтобы определить глубинные процессы и структуры, заставляющие участников действовать тем или иным образом (*Heracleous, 2006*).

Для упорядочивания пространства дискурсов, возникающих в организации и чтобы иметь основание для сравнения дискурсных образований различных организаций, необходимо провести классификацию дискурсов организации. Одна из первых попыток классификации в рамках критического исследования дискурса была предпринята Ю. Хабермасом, который ввёл понятия стратегизированного, целеориентированного дискурса, связанного с процессами институализации.

Им сформулированы представления о «коммуникативном дискурсе», в которых основным желанием собеседников является достижение взаимного понимания.

Представление об институциональном типе дискурса получило своё развитие в ряде теоретических и прикладных работ (Карасик, Кибрик, *Arminen, Drew, Heritage*) по изучению дискурса.

С. Робертс, С. Саранги с соавторами (*Roberts, Sarangi, Southgate, Wakeford, Wass*) предлагают выделять следующие типы дискурсов:

— дискурс личностного опыта (*personal experience discourse*);

— профессиональный дискурс, возникающий, во время решения профессиональных задач между профессионалами;

— институциональный дискурс, рассматриваемый как вариант профессионального дискурса, как способ языкового представления практических задач и компетенций участников института.

В рамках настоящей работы мы предлагаем относить дискурсы, возникающие и циркулирующие в организации к одному из трёх типов дискурса: *профессиональному*, *организационному* и *личностному*.

К организационному типу дискурса мы относим дискурсы, актуализирующиеся вокруг тех или иных аспектов властных отношений внутри организации: управления, контроля, полномочий, а так же представлениях о прошлом и будущем организации, её целях, ценностях, степени принятия или отторжения этих ценностей и т. д.

Под профессиональным дискурсом мы понимаем дискурсы, базирующиеся на знаниях и опыте человека как профессионала, возникающие при решении рабочих задач или при их непосредственном обсуждении (в профессиональном контексте и при достижении профессиональных целей).

И, наконец, к личностному типу дискурса мы относим дискурсы, возникающие в организации, но не относящиеся ни к организационным, ни к профессиональным ролям коммуниканта.

Дискурсы организации образуют связанный между собой динамический конгломерат, ведущий себя как единое системное самоорганизующееся целое, что даёт нам право назвать его «дискурсным полем организации». Это понятие позволяет нам описать работу сосуществующих коммуникативных систем организации конституирующих её форму и содержание.

Дискурсное поле организации обладает динамической структурой, изменения которой отражают и организуют процессы внутриорганизационных коммуникаций, определяющих в свою очередь вид и содержание внутриорганизационных дискурсов. Возникает циклическая система самовоспроизведения дискурсной структуры организации, ведущая к поддержанию внутриорганизационной стабильности и эффективности коммуникаций.

В качестве глобальных динамических характеристик дискурса нами выделены в первую очередь тема дискурса, жанры дискурса и его нарративные сценарии. Организационный нарратив представляет собой исторический дискурс, возникающий при описании истории организации её сотрудниками и клиентами (*Hinchman,* 1997). Он является элементом функционирования дискурсного поля организации придающим ему временное измерение, действуя в качестве элемента памяти синхронизирующего коммуникативные процессы организации.

Через генерацию дискурса в дискурсном поле организации происходит управление членами команды, их ориентирование на производительный труд и решение личных проблем. Кроме того дискурсное поле организации содержит историю организации зафиксированную в памяти сотрудников и в документах. Дискурсное поле организации носит динамический характер и вместе с тем, сохраняет присущие ему структуру и форму, отражающие специфику труда и жизнедеятельности в коллективе через коммуникации в организации. В дискурсном поле организации происходит дифференциация дискурсов в зависимости от их актуальности и значимости для членов группы и организации как социального единства. Каждый из дискурсов составляющих дискурсное поле организации относительно автономен и реализует свои функции в процессе жизни организации. Механизмами, поддерживающими организацию дискурсного поля, являются партиципация и разделение знаний. Они лежат в основе генерации организационного и профессионального дискурсов в организации.

Проведен обзор и показана роль данных механизмов в рамках принятых в исследовании методологии и представлений.

Яницкий О. Н. (1992) считает, что «под партиципацией в строгом смысле слова следует понимать вовлечение людей в деятельность существующих организаций как формальных, так и неформальных». Партиципация влияет на организационную эффективность (*Wagner, Miller, Monge*). Анализ классических понятий партиципации в области организационной психологии и психологии труда показывает их ограниченность в понимании определяющей роли производственной коммуникации в порождении данного феномена. В данной работе партиципация понимается вовлечение людей в отношения власти и управления внутри организации. Члены организации посредством партиципации вовлекаются в процессы организационных коммуникаций. Коммуникации, в свою очередь, становятся инструментом вовлечения сотрудника в деятельность и инструментом разделения знаний, обеспечивающим профессиональные реализацию и развитие.

Второй важный для обеспечения эффективной самоорганизации дискурсного поля организации процесс связан с феноменом разделения знания (*Knowledge Sharing*) (Червинская, 2009). В своем основном понимании — это опосредованный коммуникацией процесс передачи и получения знаний людьми, способствующий появлению нового понимания относительно решаемых в организации задач.

В механизме разделения знаний большую роль играют различные формы представлений о знаниях, разделении знаний и информации (Глушков, Нонака, Румизен, Сперроу, Такеучи, Ходкинсон, Шеннон, Эшби, *van Beveren, Blackburn, Furst, Hoof, Huysman, Rosen, Sveiby*).

Рассмотрены различные классификации знаний в организационном аспекте, показано отличие знаний от информации и данных.

В п. 1.6.2 диссертации рассматриваются вопросы операционализации жанрово-тематической и нарративной структур дискурсного поля организации.

Далее анализируется сценарный подход к анализу нарративов в организации. Показана возможность применения концепции деятельности Энгестрема для анализа организационного нарратива. Модель системы деятельности Энгестрема описывает формы взаимодействий между субъектом и объектом или между деятелем и задачей, в форме циклического самовоспроизведения, что удобно при анализе дискурсного поля организации.

В заключение раздела 1 диссертации приведены выводы, в которых сформулированы основные результаты литературного обзора и теоретического исследования дискурса организации, обосновано предположение о существовании дискурсного поля организации. Рассмотрены его структура, функции компонентов, механизмы функционирования, а также представлена операционализированная модель дискурсного поля организации (рисунок 1).

На уровне всей организации дискурсное поле организации отражает организационную культуру организации через присущую организации данного типа культуры конфигурацию основных типов дискурса: профессионального, личностного и организационного.

На уровне изучения процессов коммуникации, протекающих в организации, операционализированные характеристики дискурсного поля организации связаны с характеристиками процессов управления (использования власти) и передачи знания между сотрудниками внутри организации. Данные механизмы запускают коммуникационные циклы, связанные с дискурсами организации и в результате поддерживают или преобразуют текущие характеристики дискурсного поля.

Дискурсное

поле организации:

Типы дискурса, конфигурация типов дискурса

Характеристики темы и жанра дискурса (экстенсивность, интенсивность, плотность, интимность и т. д.

Типовые сценарии взаимодействия в организации

Конкретная ситуация деятельности

Организацион-ные процессы: партиципация и шеринг

Организация

Конфигурация типов дискурсов в зависимости от культуры организации

Реализация коммуникационных процессов, обеспечивающих шеринг и партиципацию в рамках типов дискурсов, связь операционализированных характеристик типов дискурса и параметров шеринга и партиципации

Обращение к принятым в данной ситуации темам и жанрам для определения сценария решения проблемы

*Рис. 1* Операционализированная модель дискурсного поля организации

на различных системных уровнях рассмотрения организации.

На уровне отдельной коммуникативной практики дискурсное поле сохраняет в себе типовой сценарий поведения сотрудника в данной ситуации (в рамках данной организации и данного организационного жанра). Такие сценарии являются неотъемлемой частью представлений сотрудника о своей деятельности и деятельности организации и отклонения от их реализации воспринимаются сотрудниками как «ошибка», неправильный ход взаимодействия. После многократного повторения и установления отдельных шагов сценарии приобретают статус «правильных» и закрепляются в соответствующем жанре.

**В разделе 2 «Дискурсное поле организации: методы исследования»** рассматриваются методы, использованные в работе для исследования дискурсного поля организации**.**

Приведено описание разработанного автором совместно с К. Р. Червинской под руководством С. А. Маничева  метода жанрово-тематических карт, позволяющего изучать экстенсивность, интенсивность и плотность обсуждаемых в организации тем.

**Оценивались следующие параметры жанрово-тематической карты:**

— *экстенсивность темы* — количество связей в тематической группе, под которой понимается совокупность респондентов, общающихся между собой на заданную тему;

— *интенсивность темы* — определяется частотой общения по отдельной теме. Интенсивность темы вычисляется как отношение суммы весов связей к общему количеству связей;

— *плотность темы* — определяется через суммарный показатель интенсивности и экстенсивности: чем больше данное значение, тем «плотнее» тема. Для определения наиболее плотной темы производится ранжирование тем по экстенсивности и интенсивности.

На дальнейших этапах исследования к данным параметрам были добавлены:

— *степень влияния собеседников друг на друга* (активность-пассивность) — т. е. каким образом респондент оценивает собственную роль в коммуникации и насколько он контролирует ситуацию общения;

— *степень новизны* (рутинность-новизна) — насколько тематика взаимодействия представляется новой и непривычной для собеседников;

— *степень интимности обсуждаемой тематики* (интимность) — насколько широко может обсуждаться данная тема, можно ли выносить её на всеобщее обсуждение.

*Три первых параметра* в большей степени сфокусированы на *анализе тематики*, функционирующей в дискурсном поле организации, в то время как *вторые три параметра* ориентированы на *оценку жанровых характеристик коммуникации и жанровых правил*, по которым протекает коммуникационное взаимодействие.

Автором предложен метод сценарных картин для анализа нарратива организации (на базе модели Ю. Энгестрема). Основная идея использования сценарного подхода к анализу организационного нарратива заключается в том, что определив типичные и атипичные сценарии взаимодействия сотрудников организации при решении различных проблем, можно обрисовать проблемное поле исследуемой организации. Отклонение от типичного сценария взаимодействия сотрудников организации требует привлечения дополнительных ресурсов (как личностных, так и организационных), что, в свою очередь, приводит к атипичным сценариям, вызывает трудности в профессиональной и организационной деятельности, разрешение которых способствует дальнейшему развитию людей. Атипичные сценарии являются свидетельством отклонения от стабильного состояния процессов самоорганизации коммуникации в организации, что проявляется в дискурсном поле организации, которое действуя на сотрудников, стремится вернуть самовоспроизводство коммуникации в состояние равновесия.

Для изучения организационной партиципации в работе использован опросник исследовательской группы *LINOR* университета г. Орхуса (Дания), адаптированный на кафедре эргономики и инженерной психологии СПбГУ (И. А. Романько, С. А. Маничев). Методика предназначена для исследования процессов руководства и распределения задач в организации.

Опросник, направленный на выявление процесса разделения знаний (включенности и удовлетворенности разделением знаний), был разработан на кафедре психологии труда и эргономики факультета психологии СПбГУ в 2009 году под руководством К. Р. Червинской. В качестве модели разделения знаний в нём была использована модель Чен Янга и Лян-Джу Чена. Факторы разделения знаний структурированы на трех уровнях: индивидуальном, организационном и уровне знаний.

Опросник включает 60 вопросов, направленных на выявление особенностей процессов разделения знаний в организации и содержит 6 шкал: «включенность-активность», «включенность-пассивность», «удовлетворенность-активность», «удовлетворенность-пассивность», «инструменты разделения знаний», «эффекты разделения знаний».

Для исследования взаимосвязи тематико-жанровых характеристик организации и сложившихся эмоциональных отношений внутри коллектива была использована методика определения психологического климата в группе Л. Н. Лутошкина.

**В** **разделе 3 «Экспериментальное исследование операционализированных жанрово-тематических характеристик дискурсного поля организации»** приведены результаты экспериментов по обоснованию теоретических положений, выдвинутых в диссертации, и проведена апробация предложенных методов исследования.

Для апробации инструментов для исследования тематико-жанровых характеристик дискурса было проведено исследование в организации здравоохранения (фитнес-сеть).

На первом этапе было проведено структурированное интервью с руководителями и членами коллектива. Данные, полученные в ходе интервью, были предложены для оценки двум независимым экспертам. В результате экспертной оценки были выделены пять тем, на которые чаще всего общаются инструкторы внутри трудового коллектива: спортивное питание, диеты; соревнования/выступления; техники выполнения упражнений; нововведения руководства/политика компании; поиск новых клиентов/самопрезентация.

В ходе обсуждения, стало возможным отнести перечисленные темы к одному из трёх типов дискурса (табл.1).

Выделены 5 тем, на которые общаются инструкторы фитнес клубов внутри рабочего коллектива. Анализ обсуждаемой тематики в клубах осуществлялся на основании результатов анкеты, разработанной на основе тематической карты.

Показано, что значительная часть знаний в данной организации приобретается в процессе профессиональной коммуникации. Возникающий при этом профессиональный дискурс осуществляет циклическое управляющее и оказывает регулирующее влияние на профессиональную сферу членов организации.

*Таблица 1*

**Соответствие типов дискурса обсуждаемым темам**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип дискурса** | **Формулировка темы** |
| **Профессиональный дискурс** | — спортивное питание, диеты;— соревнования / выступления;— техники выполнения упражнений |
| **Организационный дискурс** | — нововведения руководства / политика компании |
| **Личностный дискурс** | — самопрезентация / поиск новых клиентов |

Аналогичный анализ был проведен в организации из сферы сервиса оздоровительных услуг. Показано, что в этом типе организации отсутствуют каналы формальных внутриорганизационных отношений.

Чтобы понять, оказывает ли тема дискурса влияние на межличностные отношения внутри тематической группы, был проведен сравнительный анализ психологического климата в тематических группах максимально и минимально плотного взаимодействия. Для этого, наряду с результатами построения тематической карты разделения знаний, были использованы данные карты-схемы Л. Н. Лутошкина, направленной на определение психологического климата группы.

Был подсчитан средний уровень психологического климата среди инструкторов, обсуждающих Тему 4 (нововведения руководства / политика компании) и Тему 5 (самопрезентация / поиск новых клиентов) (рис. 2).



*Рис. 2* Социально-психологический климат в тематических

группах максимально и минимально плотного взаимодействия.

В табл. 2 показаны статистически значимые различия средних между испытуемыми разных по плотности тематических групп (тема 5 и тема 4). В тематической группе, общающейся на Тему 4, показатель социально-психологического климата ниже, чем в группе с более плотным взаимодействием. Для объяснения этой особенности были проанализированы каналы коммуникации, через которые осуществляется обмен знаниями внутри тематических групп.

*Таблица 2*

**Статистически значимые различия средних по психологическому климату между испытуемыми разных по плотности тематических групп**

**(темы 5 и 4)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Средние значения психологического климата в тематической группе****«самопрезентация/поиск новых клиентов»** | **Средние значения психологического климата в тематической группе** **«нововведения руководства/политика компании»** | **Значение** ***t-*критерия Стьюдента** | **Уровень значимости различий** |
| **Психологический климат** | 23,10  0,67 | 17,46  0,95 | 3,72 | *p*<0,001 |

На рис. 3 видно, что обсуждения политики компании и нововведений руководства (Тема 4) в 96% случаев происходят в «курилке». Передаваемая информация принимает форму слухов. В связи с тем, что сотрудники получают лишь конечную информацию об организационных изменениях и не принимают участия в их разработке, часто, новые сведения вызывают массу вопросов и искажений информации.



*Рис. 3* Каналы передачи информации по Теме 4.

Таким образом, тематическая группа, общающаяся в жанре обсуждения темы самопрезентации путем непосредственной коммуникации «лицом к лицу», имеет более благоприятный психологический климат и нацелена на сотрудничество.

Этот результат свидетельствует о заинтересованности инструкторов данной сети фитнес клубов в увеличении количества клиентов, путём овладения специфическими знаниями в области психологии продаж.

Сравнительный анализ типов дискурсов организации в различных организационных контекстах позволил выявить следующие закономерности:

**—**в процессе профессионального развития инструкторов при переходе с одного уровня опытности на другой происходит смена жанров дискурса и обсуждаемой тематики. Так, в организации здравоохранения (фитнесс-центр) для новичков характерен жанр дискурса самопрезентации, необходимый для успешного взаимодействия с потенциальными клиентами, а также профессиональные знания, касающиеся работы на тренажёрах. Ведущей темой общения опытных инструкторов также является тема самопрезентации, тем не менее, происходит расширение общения на профессиональные темы, при этом общение в жанре «слухов и сплетен» уменьшается при переходе инструкторов из категории новичков к категории опытных. И только переход к категории «гуру» позволяет членам тематической группы общаться непосредственно в жанре высокопрофессионального дискурса, при этом ведущая тема новичков и опытных (тема самопрезентации) становится не актуальной. Аналогичные исследования, проведённые в проектной *IT*- организации и в производственной организации, подтверждают, что в процессе профессионального развития сотрудников при переходе с одного уровня опытности на другой или с увеличением стажа работы в организации происходит смена обсуждаемой тематики;

**—**в рамках исследования промышленной организации показаны значимые различия между новичками, опытными сотрудниками и гуру по параметрам включенности и затрачиваемого времени на общение в рамках организационного типа дискурса. На первом этапе своего профессионального вхождения в организацию, сотрудник практически не включен в организационную тематику, с ростом стажа возрастает количество организационных тем, которые приходится обсуждать и возрастает время, которое приходится тратить на обсуждение этих тем, и, наконец, при переходе к категории гуру количество обсуждаемых организационных тем снижается незначительно, при значимом уменьшении временных затрат. Это позволяет говорить о том, что с переходом к категории гуру сотрудники научаются оптимизировать свои временные затраты, связанные с коммуникациями в рамках управленческих процессов.

Для сравнения трёх типов дискурса по параметрам тематико-жанровой карты использовался критерий *H*-Краскала-Уоллеса (*Kruskal-Wallis*) (табл. 3). Статистическая оценка содержательных характеристик разделения знаний в рамках типовых дискурсов организации показала наличие статистически-значимых различий (*p*<0.01) между тремя типами дискурса по следующим параметрам: «экстенсивность», «тип занимаемой должности», «опытность», «взаимопонимание» «формализованность», «опосредованность средствами коммуникации». Можно сделать вывод о независимости коммуникационных процессов от их носителей, различии процессов самоорганизации конституирующих организацию.

*Таблица 3*

**Различия между типами дискурсов по параметрам тематико-жанровой карты**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Параметры** | **Значения** | **Достоверность различий** |
| Экстенсивность | 0,001  | *p*<0,01 |
| Тип должности | 0,001 | *p*<0,01 |
| Опытность | 0,009 | *p*<0,01 |
| Интенсивность | 0,122 | Нет |
| Формализованность | 0,001 | *p*<0,01 |
| Опосредованность средствами коммуникации | 0,001 | *p*<0,01 |
| Диада/группа | 0,847 | Нет |
| Асинхронность/синхронность понимания | 0,117 | Нет |
| Степень «прояснения» темы | 0,608 | Нет |
| Взаимопонимание | 0,001 | *p*<0,01 |

В п. 3.2.3.3 приведены результаты сравнения тематико-жанровой структуры дискурса различных подразделений промышленной организации (табл. 4). Рассматривались пять подразделений промышленной организации.

Полученные данные свидетельствуют о неоднородности дискурсного поля организации, и о формировании собственных циклов коммуникации внутри отделов, порождающих своеобразные локальные конфигурации дискурсного поля.

Таким образом, экспериментальным путем продемонстрирована сложная структура дискурсного поля организации и показаны возможности ее анализа с помощью тематическо-жанровых карт.

*Таблица 4*

**Различия между подразделениями предприятия (однофакторный дисперсионный анализ *ANOVA*)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Параметр****(дискурс)** | **Средние значения** | **Достоверность различий** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Рутинность (профессиональный) | 3,67 | 3,48 | 4,43 | 3,97 | 2,57 | 0,058 |
| Рутинность(организационный) | **2,70** | **2,61** | **2,47** | **2,59** | **2,86** | **0,014; p<0,05** |
| Рутинность(личностный) | 2,80 | 3,16 | 3,07 | 2,93 | 3,18 | 0,558 |
| Интимность(профессиональный) | **2,73** | **2,68** | **2,90** | **2,93** | **2,68** | **0,02; p<0,05** |
| Интимность(организационный) | **79,61** | **79,23** | **82,07** | **69,48** | **77,92** | **0,001; p<0,01** |
| Интимность(личностный) | **11,52** | **13,97** | **10,93** | **20,03** | **15,87** | **0,14;p<0,05** |
| Пассивность(профессиональный) | **8,88** | **6,97** | **7,24** | **10,49** | **6,55** | **0,025;p<0,05** |
| Пассивность(организационный) | 1,29 | 1,17 | 0,80 | 0,77 | 1,17 | 0,955 |
| Пассивность(личностный) | 1,07 | 1,36 | 0,97 | 0,67 | 0,68 | 0,941 |
| Затраты по времени (профессиональный) | **71,43** | **85,36** | **79,46** | **88,46** | **75,46** | **0,032;p<0,05** |
| Затраты по времени (организационный) | 12,43 | 14,21 | 13,11 | 12,36 | 14,96 | 0,066 |
| Затраты по времени (личностный) | 11,77 | 10,05 | 9,75 | 11,72 | 10,64 | 0,188 |

В п. 3.4 изучалась взаимосвязь и влияние переменных разделения знаний, партиципации и элементов дискурсного поля (табл. 5).

*Таблица 5*

**Корреляция между переменными дискурса и переменными разделения знаний**

**и партиципации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Переменная №1** | **Переменная №2** | **Значения** | **Сигма** | ***p*-уровень значимости различий** |
| Затраты по времени (профессиональный Дискурс) | Включенность: активность | 0, 381 | 0,03 | *p*<0,05 |
| Затраты по времени (организационный Дискурс) | Эффекты Разделения знаний | - 0, 312 | - 0,008 | *p*<0,01 |
| Новизна (профессиональный Дискурс) | Включенность: активность | - 0, 232 | - 0,02 | *p*<0,05 |
| Новизна (организационный Дискурс) | Стаж | 0, 781 | 0,002 | *p*<0,01 |
| Затраты по времени (организационный Дискурс) | Стаж | 0, 122 | 0,001 | *p*<0,01 |
| Затраты по времени (профессиональный. Дискурс) | Оценка степени собственного влияния | 0, 45 | 0,001 | *p*<0,01 |
| Затраты по времени (организационный Дискурс) | Желание влиять | 0, 602 | 0,025 | *p*<0,05 |

Это позволило сделать следующие выводы:

— чем больше времени занимает общение в рамках профессионального дискурса, тем выше параметр «включенность-активность» (и обратное). Эта зависимость подчеркивает характер профессионального дискурса как ведущего при решении рабочих, ежедневных задач, как двигателя рабочих процессов в организации;

— показано постепенное возрастание уровня партиципации у опытных сотрудников, постепенное включение их в процессы управления в компании. С накоплением опыта расширяется круг решаемых организационных задач, новых для сотрудника. При этом увеличивается время, которое необходимо тратить на эти задачи;

— чем ниже показатели эффектов разделения знаний, тем дольше приходится общаться в тематике организационного типа дискурса. Это может быть связано с тем, что при слабом понимании сотрудником необходимости разделения знаний требуется дополнительное организационное воздействие на сотрудника, в том числе связанное с выполнением профессиональных задач;

— чем выше новизна темы, тем ниже показатели включенности и активности респондента в общении. Если тема представляется сотруднику новой и неизвестной, он, скорее всего, не станет активно включаться в её обсуждение;

— связь между затратами по времени на профессиональный тип дискурса и оценкой степени влияния в компании описывает способ влияния в группах профессионалов, своеобразное влияние через экспертность.

В п. 3.5 работы показаны возможности решения проблем в организации путём использования метода анализа нарративов полученных на базе сценарных картин. Главным фокусом исследования стали нарративы, посвященные описанию проблем, возникающих у сотрудников организации в ежедневной рабочей деятельности, а так же способов, которыми они пользуются при решении проблемы и выявления типовых сценариев решения таких проблем (первая группа концептуальных понятий анализа по Энгестрему).

На первом этапе исследования было проведено 30 интервью с сотрудниками *IT*- компании, занимающейся аутсорсингом услуг разработки и поддержки *IT*-программ и 18 сотрудниками одной из городских поликлиник. Основной вопрос данного полуструктурированного интервью: «Я прошу Вас вспомнить и рассказать о какой-нибудь проблеме, для решения которой Вам нужно было обратиться к коллегам, чтобы найти какую-либо информацию или прояснить что-либо для своей работы». Дальнейшие вопросы были направлены на то, чтобы как можно более подробно и детально раскрыть последовательность шагов, которыми пользуются специалисты компании для решения своих профессиональных задач.

На следующем этапе истории были подвергнуты транскриптизации и первичному анализу. Этот этап анализа был обращен непосредственно к структуре нарратива, мы постарались вычленить компоненты, относящиеся к информационной и оценочной составляющим каждой из рассказанных историй. Подавляющее большинство историй расценивалось рассказчиками как истории об успешном решении проблемы, но уже на этом этапе мы смогли выделить несколько историй, отличающихся от большинства тем, что рассказчик сомневался в успешности или оптимальности своего решения. Кроме такой эмоциональной окраски, эти истории так же в среднем отличались своей длинной (более длинные и подробные).

Далее, в каждой из 48 историй был вычленен порядок действий, которые были предприняты в каждой ситуации для решения проблемы (сценарий конкретной деятельности). Полученные шаги были соотнесены со схемой Ю. Энгестрема. В результате была получена типичная схема деятельности для большинства сценариев. Все атипичные формы сценария свидетельствуют о проблемах в организации. Их анализ позволяет вырабатывать организационные действия.

При проведении дальнейшего анализа представленных историй мы выделили ряд заданных жанром параметров, которые позволяют респондентам воспринимать разворачивание отдельной коммуникативной практики как «нормальной»: Для *IT*-организации это, во-первых, представление о месте: проблема разворачивается в пределах компании и нет необходимости предпринимать шаги на сторону заказчика, представление о коммуникантах как о собратьях по профессии и коллегах, людях, разделяющих общий профессиональный дискурс и его ценности, о месте получения информации в ходе решения задачи: информация должна быть получена в срок, быстро и не затягивать работу. При нарушении хотя бы одного из этих пунктов ситуация начинает рассматриваться как «ненормальная» и подвергаться дополнительному анализу и рефлексии. Следует отметить, что рассказы, репрезентирующие сценарии, отклоняющиеся от типовых, обладают большей полнотой и подробностью в изложении, а так же отражают негативную авторскую эмоциональную оценку происходивших событий. При анализе историй, собранных в поликлинике выявить типовые сценарии не удалось, что объяснялось изменениями в инструкции испытуемым, которая делала больший акцент именно на уникальность события, что позволяет рассматривать все 18 собранных историй как содержащие отклонения от типичных сценариев. Следует отметить, что они обладают всеми характеристиками отклоняющихся сценариев, выявленными в ходе анализа предыдущего набора историй: негативной эмоциональной оценкой происходящего, подробностью в изложении шагов, предпринятых для достижения результата, оценкой ситуации как уникальной. Анализ данных историй позволяет реконструировать маркеры типичного сценария дискурсной практики поликлиники: уверенность в согласованности и одобрении действий со стороны вышестоящего начальства, согласованность предпринятых шагов с нормативными документами, поддержка действий линейными коллегами. Это согласуется с ведущими типами организационной культуры в компании — бюрократической и клановой. Данная модель анализа апробирована на разных организациях и показала свою высокую эффективность в качестве инструмента операционализации.

**III. ВЫВОДЫ**

1. Осуществлен теоретический анализ понятия «дискурсное поле организации». Предложена типовая структура дискурсного поля организации, включающая три типа доминирующих дискурсов: личностный, организационный, профессиональный отражающих структуру коммуникаций в организации, представлена модель дискурсного поля. При проведении исследования были выявлены следующие значимые закономерности:

— показано, что чем больше времени занимает общение в рамках профессионального дискурса, тем выше параметр «включенность-активность в разделение знаний» Указанная зависимость подчеркивает характер профессионального дискурса как ведущего в обеспечении рабочих процессов в организации;

— на временные затраты на организационный тип дискурса у респондентов статистически достоверно влияют два фактора: «Руководящая должность» и «Включенность: активность в разделении знаний». Таким образом, подтверждается предположение о том, что организационный тип дискурса, прежде всего, связан с функциями руководящей позиции;

— получены данные свидетельствующие о неоднородности дискурсного поля организации, связанной с существованием локальных циклов коммуникации внутри отделов, порождающих своеобразные конфигурации дискурсных полей в рамках отделов.

2. Показано соответствие типа организации доминирующим в них типам дискурсов. В производственных организациях с бюрократической или клановой структурой доминирует организационный и личностный типы дискурса, которые вызывают сплоченность коллектива и обеспечивают функционирование механизмов распределения власти и влияния (партиципации). В адхократических организационных культурах доминирует профессиональный дискурс. Сотрудники организаций с преобладающим организационным дискурсом оценивают собственное влияние на организацию выше, чем сотрудники организаций с доминирующим профессиональным дискурсом. При этом готовность брать на себя ответственность выше у персонала компаний с преобладанием профессионального типа дискурса. Отмечены различия между организациями и по параметрам партиципации — желанию влиять на ситуацию в организации и оценке собственного фактического влияния. В адхократических организациях значения параметра «желание влиять» выше, чем значения параметра «оценка влияния», в производственных организациях ситуация обратная, что может быть связано с типом организационной культуры

3. Показана связь между профессиональным развитием и содержанием актуальных дискурсов поддерживаемых профессионалом. В частности показано:

— тематические параметры дискурсного поля организации связаны с уровнем профессионального развития сотрудников организации. В процессе профессионального развития сотрудников при переходе с одного уровня опытности на другой или с увеличением стажа работы в организации происходит смена обсуждаемой тематики. Наблюдается переход от обсуждения организационных вопросов у новичков, к доминированию профессиональных темы у опытных профессионалов;

— условием профессионального и карьерного роста и развития в компании влияющим на стаж респондента являются высокие «Временные затраты на организационный тип дискурса», «Новизна профессионального типа дискурса», «Частота (темы профессионального типа дискурса)»;

— показаны различия в деятельности руководителей и работников в процессе функционирования дискурсного поля организации: степень экстенсивности в темах у руководителей больше, но при этом их коммуникация в меньшей степени опосредована техническими средствами. Руководители значимо отличаются от подчиненных по фактору «эффекты разделения знаний;

— показана связь оценки психологического климата в организации с жанрами, в рамках которых происходит общение. Сотрудники, общающиеся в жанре «обсуждения слухов и сплетен», оценивают психологический климат в организации как неблагоприятный, а сотрудники, общающиеся в жанре непосредственной коммуникации «лицом к лицу» оценивают психологический климат в организации как благоприятный

4. Существует взаимосвязь между организационным процессом разделения знаний (распространения знания внутри организации) и характеристикам дискурсного поля организации. В частности, на затраты времени на профессиональный тип дискурса у респондентов статистически достоверно влияют три фактора: «стаж», «эффекты разделения знаний» и «включенность: активность». Включенность в профессиональный тип дискурса характерна, прежде всего, для опытных профессионалов, охотно участвующих в процессах разделения знаний и понимающих выгоду от разделения знаний.

5. В организациях существуют формализованные и неформализованные сценарии решения рабочих задач, в частности задачи поиска информации у коллег. В исследуемых организациях удалось выявить типичный сценарий взаимодействия в рабочей ситуации поиска информации, а также сценарии, отклоняющиеся от типового. Было показано, что отклонения от типового сценария воспринимаются как эмоционально некомфортная ситуация, а также, что число шагов при описании реализации этих сценариев возрастает.

**IV. НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

1. Рекомендуется использование методов анализа дискурсного поля для оптимизации коммуникативных процессов конституирующих организацию.
2. Методы операционализации дискурсного поля позволяют оценить уровень развития организации и её сотрудников в целях управления кадровым составом и профессионального обучения.

**V. ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

**Статьи в периодических изданиях, рекомендованных ВАК**

**Министерства образования и науки РФ**

1.**Сергеева, А. С.** Критический дискурс-анализ как инструмент исследования организационного дискурса [Текст] / А. С. Сергеева // Вестник С.-Петерб. ун-та. Сер. 12. — 2009. — Вып. 2. — С. 257–265. (0, 63 п. л.).

2.**Сергеева, А. С.** К вопросу об операционализации жанрово-тематических параметров дискурсов организации. Часть I. / С. А. Маничев, К. Р. Червинская, А. С. Сергеева // Вестник С.-Петерб. ун-та. Сер. 12. — 2011. — Вып. 1. — С. 132–138. (0, 7 /0, 35 п. л.).

3. **Сергеева, А. С.** К вопросу об операционализации жанрово-тематических параметров дискурсов организации. Часть 2. / С. А. Маничев, К. Р. Червинская, А. С. Сергеева // Вестник С.-Петерб. ун-та. Сер. 12. — 2012. — Вып. 4. — С. 56–63. (0, 7 /0, 35 п. л.).

4. **Сергеева, А. С.** Введение в теорию дискурсного поля учебной организации [Текст] / С. Ф. Сергеев, А. С. Сергеева // Открытое образование. — 2012. — № 3 (92). — С. 61–68. (0, 73/0, 53 п. л.).

5. **Сергеева, А. С.** Дискурсное поле организации: теоретические основы и методология [Текст] / А. С. Сергеева // Российский научный журнал. — 2012. — № 5 (30). — С. 241–246. (0, 48 п. л.).

**Научные статьи, тезисы докладов**

6.**Сергеева, А. С.** Семантические примитивы в описаниях профессиональной деятельности [Текст] / А. С. Сергеева // Ананьевские чтения — 2006: Материалы научно-практической конференции «Ананьевские чтения — 2006» / Под ред. Л. А. Цветковой, А. А. Крылова. — СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2006. — С. 157. (0, 16 п. л.).

7. **Сергеева, А. С.** Профессиональные семантические примитивы в описаниях деятельности [Текст] / А. С. Сергеева // Сборник статей по материалам лучших дипломных работ выпускников факультета психологии СПбГУ 2007 года / Под научной редакцией Л. А. Цветковой. Ю. И. Филимоненко. — СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2008. — С. 117–120. (0, 25 п. л.).

8. **Сергеева, А. С.** Современные подходы к анализу организационного дискурса [Текст] / А. С. Сергеева // Ананьевские чтения — 2010. Современные прикладные направления и проблемы психологии: Материалы научной конференции, 19–21 октября 2010 года. Часть 2 / Отв. ред. Л. А. Цветкова. — СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2010. — С. 388. (0, 2 п. л.).

9. **Сергеева, А. С.** К вопросу об операционализации параметров дискурса организации [Текст] / А. С. Сергеева, И. Е. Толстов // Психология XXI века: Материалы Международной научно-практической конференции молодых ученых «Психология XXI века» 21–23 апреля 2011 года. Санкт-Петербург. — СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2011. — С. 411–413. (0, 2 п. л.).

10. **Sergeeva, A.** The psychosemantic basis of interprofessional discourse // Nordic-Baltic Doctoral Network in Psychology 4TH ANNUAL MEETING (стендовый доклад и тезисы) 24-26th August, Finland, Henselki, 2009. (0, 2 п. л.).

11. **Sergeeva, A.** The operationalization of discourse genre-topic parameters in modern organization // Cognition, Conduct & Communication CCC 2011, 6-8 October 2011. Book of Abstracts. – Lodz: Primum Verbum, 2011. – p. 58. (0, 2 п. л.).

12. **Сергеева, А. С.** Характеристики дискурса организации в различных организационных контекстах [Текст] / А. С. Сергеева // V Съезд Общероссийской общественной организации «Российское психологическое общество». Москва, 14–18 февраля 2012 г. Научные материалы. Том II. — Москва, 2012. — С. 125. (0, 1 п. л.).