

Российская академия наук
Институт психологии

СОЦИАЛЬНАЯ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Часть 1

Состояние и перспективы
исследований

Ответственные редакторы

Т. А. Нестик, Ю. В. Ковалева

Издательство
«Институт психологии РАН»
Москва – 2018

УДК 159.9
ББК 88
С 69

Все права защищены. Любое использование материалов данной книги полностью или частично без разрешения правообладателя запрещается

Редакционная коллегия:

*Т. А. Нестик (отв. ред.), Ю. В. Ковалева (отв. ред.), А. Е. Воробьева,
Т. В. Дробышева, Т. П. Емельянова, Н. Н. Хашенко*

С 69 Социальная и экономическая психология. Часть 1: Состояние и перспективы исследований / Отв. ред. Т. А. Нестик, Ю. В. Ковалева. — М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2018. — 483 с. (Труды Института психологии РАН) УДК 159.9
ББК 88
ISBN 978-5-9270-0386-0

Первая часть сборника научных трудов, посвященного 45-летию лаборатории социальной и экономической психологии ИП РАН и 70-летию академика РАН А. Л. Журавлева, включает статьи известных авторов по сложившимся социально-психологическим направлениям, традиционно разрабатываемым в этой отрасли психологии. Рассматриваются вопросы методологии, теории и их перспективного развития, в частности, процессов интеграции, дифференциации и применения принципа целостности в психологии. Поднимается широкий спектр проблем личности и группы, а также межличностных и межгрупповых отношений. Среди направлений изучения личности выделяются вопросы взаимодействия личности и организации, отмечается интерес исследователей к проблемам сознания и менталитета, а также к различным формам деструктивного поведения, что приобретает актуальность на настоящем этапе общественного развития.

Особое место отведено творческому наследию Е. В. Шороховой, ее вкладу в исторический анализ становления и развития отечественной социальной психологии, взглядам на предмет социальной психологии, его роль и место в системе научного знания, а также на его связь с другими науками.

Для психологов, педагогов, социальных работников и широкой читательской аудитории.



Работа выполнена по гранту РФФИ № 18-013-20073

ISBN 978-5-9270-0386-0

Вариативность психологического содействия руководителю в состоянии ролевого конфликта (на примере социономического типа профессий)

О. И. Деревянко

Переход от индустриальной экономики к информационной сопровождается резким возрастанием количества ситуаций неопределенности и уровня организационного стресса. Эти условия требуют от руководителей нового поколения креативности, высокоразвитой способности к адаптации в новых условиях, развития навыков быстрого реагирования на меняющиеся условия, умения конструктивно преодолевать кризисные ситуации, способности к разностороннему развитию, готовности к постоянному обновлению знаний и т. д. С другой стороны, социально-экономические перемены, происходящие в обществе, приводят к усложнению системы социальных ролей личности в профессиональной среде, к усилению ролевой неоднозначности. Несмотря на постоянное усовершенствование системы управления, именно высокая интенсивность этих процессов создает ситуации высокой эмоциональной и психической напряженности для руководителей разных уровней управления, связанные с возникающими противоречиями в полиролевой структуре личности. Управленческая деятельность в профессиях социономического типа не является исключением.

Интерес к данному типу профессий обусловлен высоким уровнем их социальной значимости. Именно поэтому в данной работе исследовательскому анализу подвергнуты представители управленческой системы сферы здравоохранения и образования. Согласно концепции профессионального развития личности Е. А. Климова, описательная психологическая характеристика данного типа профессий свидетельствует о достаточно широком диапазоне профессиональных функций. Это и повышенная ответственность, и высокий динамизм, и разнообразие рабочих перегрузок, и сложность возникающих нестандартных ситуаций, и необходимость осуществления частых и интенсивных контактов с другими людьми, взаимодейст-

вия с различными социальными группами. Специалисты данных профессий должны обладать высоким уровнем профессиональных компетенций и особым набором личностных качеств (Климов, 1995).

Общей характеристикой управленческой деятельности в медицинской и образовательной профессиональных средах является то, что именно в рамках социономических профессий происходит совмещение управленческих и профессиональных функций, независимо от уровня управления. Как правило, на руководящую должность выдвигаются специалисты с базовым профильным образованием, не имеющие вовсе или имеющие минимальную специальную подготовку в сфере управления. Как следствие, они вынуждены осваивать управленческие навыки в реальной профессиональной деятельности. Проблема заключается в том, что человек в процессе освоения управленческой деятельности может утратить профильные профессиональные знания и навыки, но у него неизменными остаются его психологические установки, способы мышления и подходы к решению проблем, характерные для прежних профессиональных задач и неприемлемые для решения управленческих (Милорадова, 2013). В результате возникают проблемы, вызванные диссонансом в совмещении профессиональной и управленческой ролей, асинхронностью уровней развития разных аспектов роли «профессионал-руководитель». Несомненно, сложность и многоаспектность содержания и характера управленческой деятельности в профессиональных средах социономического типа профессий создают предпосылки для возникновения и развития ролевого конфликта руководителя.

Под ролевым конфликтом (РК) следует понимать *состояние психологического конфликта, развивающееся в ходе выполнения социальной роли в условиях противоречивых или частично несовместимых требований, ожиданий к ролевому исполнителю* (Ерина, 2000). Крайние формы выраженности РК могут проявляться в прекращении развития личности, ее психической и физиологической дезорганизации, в снижении активности и эффективности деятельности. Личность, находящаяся длительное время в состоянии РК, испытывает высокую нервно-психическую напряженность, которая проявляется в психической подавленности, тревожности и зависимости человека от других людей и обстоятельств, в появлении агрессии и неуверенности в своих действиях. Это приводит к психическому истощению, обнаруживающему себя в неадекватном эмоциональном реагировании и оценках, в неэффективных управленческих решениях, что от-

рицательно сказывается на межличностных отношениях в трудовом коллективе и непосредственно влияет на успешность деятельности руководителя в целом (Деревянко, 2013). При этом, несмотря на определенный уровень разработанности этой проблемы, остается малоизученной спецификация условий возникновения и развития РК в конкретных профессиональных средах. Решение данного вопроса позволит разработать комплекс мероприятий, с помощью которых удастся минимизировать деструктивные последствия РК для личностного развития руководителя, помочь ему сохранить психологическое благополучие и устойчивость к стрессогенным факторам.

Для достижения поставленной цели использовались логико-теоретический анализ проблемы, психодиагностические, математические и статистические методы обработки данных, компьютерная программа STATISTICA 10.0. Комплекс психодиагностических методов включал шкалу ролевого конфликта (С. И. Ерина), опросник «Шкала локуса ролевого конфликта» (П. П. Горностай), опросник «Диагностика процессуальной мотивации трудовой деятельности» Р. Хакмана и Г. Олдхема (в адаптации И. Н. Бондаренко), опросник «Шкала психологического благополучия» К. Рифф (в адаптации Н. Н. Лепешинского), методику «ОКАИ» (К. К. Камерон, Р. Э. Куинн), экспресс-методику определения стрессогенных факторов в деятельности руководителя (И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева).

В эмпирическом исследовании приняли участие руководители (153 человека, 57% женщин и 43% мужчин) различного уровня управления в сфере здравоохранения – стратегического (26%), функционального (35%) и оперативного (39%). Возраст респондентов – от 25 до 66 лет ($M=45$). Общий стаж работы составил от 1 года до 48 лет ($M=21,5$). Стаж работы в должности руководителя составил от 1 месяца до 35 лет ($M=6,8$ лет): 44% – до 5 лет; 24% – от 5 лет до 10 лет; 32% – свыше 10 лет.

Сфера образования была представлена руководителями (146 человек: 85% женщин и 15% мужчин) различного уровня управления – стратегического (39%), функционального (61%) и оперативного (0%). Возраст респондентов – от 26 лет до 61 года ($M=44$). Общий стаж работы составил от 5 лет до 42 лет ($M=22$). Стаж работы в должности руководителя составил от 1 месяца до 31 года ($M=5,8$ лет): 59% – до 5 лет; 24% – от 5 лет до 10 лет; 17% – свыше 10 лет.

В результате статистического анализа было установлено, что исследуемые профессиональные среды значительно различаются по степе-

ни выраженности РК личности руководителя ($\chi^2=22,33$; $p=0,00001$) и типу РК ($\chi^2=12,31$; $p=0,006$). Полученные данные свидетельствуют о том, что РК более выражен у руководителей образовательной профессиональной среды: 34% имеют высокий уровень РК, 63% – средний уровень (с тенденцией к высокому) и только 3% имеют низкий уровень РК. Соответственно, в медицинской профессиональной среде высокий уровень РК обнаружен у 20% респондентов, средний уровень – у 62%, низкий уровень – у 18%. Полученные данные указывают на то, что деятельность руководителей обеих профессиональных сред сопровождается РК разной степени выраженности с тенденцией к высокому уровню. Следовательно, они склонны испытывать психическую напряженность, вызванную дифференцированными противоречиями.

Полученные результаты подтолкнули нас к изучению направлений, содержания, форм и условий психологического содействия управленческой деятельности, направленных на профилактику и минимизацию РК, согласно спецификации проявления РК в профильной среде. Модифицируя основной концептуальный базис психологического содействия, разработанный Э. Ф. Зеером (Зеер, 2009), можно выделить следующие основные положения по психологическому содействию руководителю в состоянии РК:

- 1) должны быть созданы определенные социально-экономические условия, в которых субъект управления смог бы реализовать себя в профессиональной жизни;
- 2) должно быть оказано психологическое содействие;
- 3) должно иметь место осознание со стороны руководителя права самостоятельного выбора способов реализации своих профессиональных функций;
- 4) результатом психологического содействия должна быть гармонизация потребности внутреннего психического развития личности и внешних условий социально-профессиональной жизни.

Реализация психологического содействия возможна для руководителя при использовании личностно ориентированных технологий профессионального развития, которые должны быть выстроены в рамках концепции развивающей диагностики. В данном контексте необходимо рассматривать индивидуальность как источник внутренней активности, способствующий саморазвитию и совершенствованию человека в психодиагностическом взаимодействии (Епанчинцева,

2010). Таким образом, проектирование психологического содействия должно опираться на основные положения психологического сопровождения и включать в себя четыре блока: организационный, диагностический, обучающий и развивающий.

С нашей точки зрения, минимизация выраженности РК в сфере здравоохранения возможна при условии повышения адаптивности руководителя к условиям профессиональной среды. Им часто приходится работать в изменяющихся условиях, оказывать компетентную помощь в нестандартных ситуациях и взаимодействовать с самыми различными социальными группами. Следовательно, им крайне необходимо развивать в себе способность быстро реагировать на внешние изменения, владеть навыками саморегуляции и восстановления после чрезмерных затрат внутренних ресурсов организма, а также умением извлекать опыт из проблемных ситуаций, требующих перестройки стандартных паттернов поведения и реакций. Умение реализовывать и сменять социально-психологические роли также является проявлением адаптивности. В результате, адаптированность человека к конкретной трудовой среде проявляется в его реальном поведении, в конкретных показателях трудовой деятельности: эффективность труда, усвоение социальной информации и ее практическая реализация, рост всех видов активности, удовлетворенность различными сторонами трудовой деятельности (Макарычев, Егорова, 2011).

Были определены основные блоки психологического содействия руководителю в состоянии РК *в медицинской профессиональной среде*:

1. *Организационный блок*: создание доверительных отношений между субъектами и объектами психологического содействия; индивидуальное и групповое консультирование, направленное на переосмысление личностью собственных достижений; совершенствование имеющейся организационной культуры; внедрение адекватной системы стимулирования труда; организация условий для высокой адаптивности личности в профессиональной среде, с учетом стажа в должности руководителя.
2. *Диагностический блок*: выявление актуального состояния РК руководителя; определение актуальных возможностей и способностей объекта психологического содействия; диагностика актуального и предпочитаемого типа организационной культуры управленческого персонала и других категорий работников с це-

лью выявления организационных субкультур; психодиагностика мотивационного потенциала трудовой деятельности; диагностика социально-экономической адаптации личности руководителя.

3. *Обучающий блок*: обогащение знаниями о специфике РК в управленческой деятельности в медицинской профессиональной среде, о личностных особенностях объекта психологического содействия, об актуальной и предпочитаемой организационной культуре управленческого персонала и других категорий работников в медицинской профессиональной среде, об особенностях воздействия системы мотивации на эффективность деятельности; обучение самоменеджменту и тайм-менеджменту.
4. *Развивающий блок*: осознание и принятие собственной ответственности за выбор направленности профессиональной деятельности; поиск скрытых ресурсов личности; проведение тренингов самоменеджмента и саморегуляции личности; работа, направленная на рост самооценности в сложившихся социально-экономических условиях; проектирование альтернативных сценариев профессиональной жизни; внедрение методов фасилитации; развитие креативности и эмоционального интеллекта.

Дифференциация полученных данных в образовательной профессиональной среде позволила определить, что эффективность деятельности руководителя снижается вследствие нарушений коммуникационных процессов в организации, что приводит к конфликтности делового общения. При расширении должностного функционала руководителя уменьшается его способность к актуализации в полном объеме своего личностного потенциала, что приводит к снижению стресс-толерантности личности. В этих условиях требуется волевое усилие к выполнению должностных обязанностей, что, в свою очередь, опосредует снижение удовлетворенности трудом, а также неадекватное восприятие реальной действительности и самого себя. Возникающие негативные эмоциональные состояния и чувства руководителя при исполнении им управленческих функций выступают условиями, усиливающими интенсивность РК, что в целом препятствует поиску инновационных стратегий при выработке и принятии управленческих решений. Следовательно, основное содержание психологического содействия должно быть направлено на устранение выявленных предпосылок развития РК.

Основные блоки психологического содействия руководителю в состоянии РК в образовательной профессиональной среде таковы:

1. *Организационный блок*: создание доверительных отношений между субъектами и объектами психологического содействия; индивидуальное и групповое консультирование, направленное на переосмысление личностью собственных достижений; совершенствование имеющейся организационной культуры; внедрение адекватной системы стимулирования труда; организация эффективной обратной связи.
2. *Диагностический блок*: диагностика актуального состояния РК руководителя; выявление актуальных возможностей и способностей объекта психологического содействия; диагностика актуального и предпочитаемого типа организационной культуры управленческого персонала и других категорий работников; психодиагностика стилей управления и подчинения; психодиагностика коммуникационных процессов и стилей общения.
3. *Обучающий блок*: обогащение знаниями о специфике РК в управленческой деятельности в образовательной профессиональной среде, о личностных особенностях объекта психологического содействия, об актуальной и предпочитаемой организационной культуре управленческого персонала и других категорий работников в образовательной профессиональной среде, об особенностях межличностных отношений субъектов образовательного процесса; обучение эффективному деловому общению управленческого персонала.
4. *Развивающий блок*: осознание и принятие собственной ответственности за выбор направленности профессиональной деятельности; поиск скрытых ресурсов личности; проведение тренингов самоуправления, саморегуляции и самовосстановления личности; работа, направленная на рост самооценности в сложившихся социально-экономических условиях; проектирование альтернативных сценариев профессиональной жизни; внедрение методов фасилитации.

В завершение необходимо отметить, что при реализации плана психологического содействия все усилия необходимо направить на то, чтобы научить субъекта управленческой деятельности, руководителя, самостоятельно, используя адекватные стратегии, преодолевать неблагоприятные социально-экономические условия, развивать

«хардические» качества личности (качества твердости) в процессе исполнения ею своей роли. Это позволит ему быть эффективным руководителем, обладающим хорошим физическим и психологическим здоровьем.

Представленные проекты психологического содействия призваны привлечь специалистов-психологов к сопровождению управленческого персонала в его деятельности. Они могут стать основой учебно-методического обеспечения для социально-психологических служб организаций соответствующего профиля, а также служить обоснованием для планирования и формирования психологических служб.

Литература

- Деревянко О. И.* Ролевой конфликт в управленческой деятельности: теоретические подходы, психодиагностические методы измерения, современное состояние // Научные труды Республиканского института высшей школы. Исторические и психолого-педагогические науки: Сб. научных статей: В 2 ч. Ч. 2. Вып. 13. Минск: РИВШ, 2013. С. 102–110.
- Ерина С. И.* Ролевой конфликт и его диагностика в деятельности руководителя: Учебное пособие. Ярославль: Яросл. гос. ун-т, 2000.
- Епанчинцева Г. А.* Развивающая психологическая диагностика в образовании: Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Томск, 2010.
- Зеер Э. Ф.* Психология профессионального развития: Учебное пособие. М.: Академия, 2009.
- Климов Е. А.* Образ мира в разнотипных профессиях. М.: Изд-во Моск. гос. ун-та, 1995.
- Макарычев А. А., Егорова Л. С.* Уровни профессиональной адаптивности личности // Современные исследования социальных проблем. 2011. № 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/urovni-professionalnoy-adaptivnosti-lichnosti> (дата обращения: 27.10.2018).
- Милорадова Н. Г.* Психология управления в условиях стабильной неопределенности: Учебное пособие. М.: Флинта, 2013.