

РАЗДЕЛ 4. ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ПОДГОТОВКА ВРАЧЕЙ, ПСИХОЛОГОВ, ПЕДАГОГОВ И МЕНЕДЖЕРОВ ОБРАЗОВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

УДК 005.32-057.17
ББК 88.566

О.И. Деревянко

*УО «Белорусский государственный педагогический университет им. Максима Танка»
г. Минск, Республика Беларусь*

СТРУКТУРНО-СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ МОДЕЛЬ РОЛЕВОГО КОНФЛИКТА ЛИЧНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ

Аннотация. В статье представлена объяснительная модель ролевого конфликта личности руководителя. Содержание модели опирается на положения системного подхода и общую теорию конфликтов. Формализация структурно-содержательных элементов модели ролевого конфликта личности руководителя не только позволяет прогнозировать его возникновение и развитие, но и вырабатывать конструктивные стратегии разрешения.

Ключевые слова: ролевой конфликт, руководитель, стороны конфликта, условия конфликта, предмет конфликта, действия сторон конфликта, исход конфликта.

O.I. Derevyanko

*Belarusian State Pedagogical University named after Maxim Tank
Minsk, the Republic of Belarus*

THE STRUCTURAL CONCEPTUAL MODEL OF MANAGER'S ROLE CONFLICT

Abstract. The article presents an explanatory model of manager's role conflict. The content of the model is based on the systematic approach and general theory of conflict. Formalization of structural and conceptual elements of manager's role conflict allows not just to predict its emergence and development, but also to design constructive resolution strategies.

Key words: role conflict, manager, sides of conflict, conditions of conflict, the subject of conflict, actions of conflict parties, the outcome of conflict.

Ролевым конфликтом личности руководителя (РКЛР) рассматривается как *состояние психической напряженности, которое возникает у исполнителя социальной роли в ситуации противоречивой и/или несовместимой системы ожиданий и требований, предъявляемых к нему как исполнителю социальной роли, и оказывает определенное воздействие на личностные характеристики человека и систему его межличностных отношений*¹. Опираясь на положение системного подхода о том, что под «системой следует понимать определенную целостность, состоящую из взаимозависимых частей, каждая из которых вносит свой вклад в функционирование целого» [5], структурно-содержательная модель РКЛР может быть представлена в виде объяснительной модели, раскрывающей его обусловленность.

Стороны (участники) конфликта. В рамках исследуемой нами проблемы деятельность руководителя наиболее интересна в силу того, что в системе управления он может одновременно являться и субъектом, и объектом управления. Как субъект управленческой деятельности, руководитель ставит цели перед исполнителями, сообщает им необходимую информацию, контролирует процесс их исполнительской деятельности, корректирует и оценивает полученный результат. В то же время, как объект управления, руководитель имеет определенную личностную мотивацию, свое понимание и оценку поставленных перед ним задач, проявляет избирательное отношение к субъектам управленческой деятельности, что в значительной степени влияет на результат его деятельности и общую эффективность достижения цели в системе управления [4]. Все это указывает на особую позицию руководителя в системе управления, которая связана: с несоответствием между уровнем ответственности, множеством функций и экономическим статусом руководителя организации оперативного уровня; с дисбалансом между широким кругом обязанностей, мерой ответственности и правами, а также возможностями их реализации; с расхождением методов руководства, которые применяет руководитель, с методами воздействия, которые применяются к нему как к исполнителю управленческой роли [3]. Все вышеизложенное свидетельствует о противоречивом должностном статусе руководителя в системе управления. Следовательно, сторонами РКЛР является биполярное проявление его ролевой позиции – «руководитель / подчиненный».

Условия конфликта. В соответствии с заявленной темой настоящего исследования следует выделить несколько факторов, выступающих в

¹Деревянко О.И. Ролевой конфликт в управленческой деятельности: теоретические подходы, психодиагностические методы измерения, современное состояние // Сб. «Научные Труды Республиканского института высшей школы. Истор. и псих.-пед. науки»: сборник научных статей. Минск: Республиканский институт высшей школы, 2013. Ч. 2. С. 102-110.

качестве предпосылок возникновения и развития РКЛР.

Во-первых, согласно концепциям профессионального развития личности Е.А. Климова [6] и Л.М. Митиной [9], описательная психологическая характеристика данного типа деятельности свидетельствует о достаточно широком ролевом диапазоне профессиональных функций, наличие которых провоцирует развитие большого количества стрессогенных факторов. С другой стороны, социально-экономические перемены, происходящие в обществе, приводят к усложнению системы социальных ролей личности в профессиональной среде, к усилению ролевой неоднозначности. Как следствие, наблюдается несоответствие между уровнями личностной и профессиональной компетентности, и требованиями профильной нормативной базы в ситуации высокой стрессогенности.

Во-вторых, 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 профессиональных задач и часто неприемлемые для решения управленческих [8]. В результате возникают проблемы, вызванные диссонансом в совмещении профессиональной и управленческой ролей, асинхронностью уровней развития разных аспектов роли: профессионал / руководитель.

В-третьих, как отмечает С.И. Ерина, специфика деятельности руководителя связана с тем, что она содержит в качестве основного социально-психологического компонента непосредственную работу с людьми, в ходе которой складывается особый вид общения – служебно-ролевой. Это общение людей как носителей определенных социальных ролей, часто происходит в ситуации неопределенности, возникающей из двух основных источников: предметно-действенной и межличностной стороны управленческой деятельности, а также в силу того, что содержит элементы конфликтной деятельности при отсутствии взаимопонимания [3].

Таким образом, условиями РКЛР являются: широкий ролевой диапазон; избытие стрессогенных факторов; недостаточное соответствие уровней управленческой компетентности руководителя и требований профильной нормативной базы; особый вид общения в системе управления.

Предмет конфликта. При анализе дефиниций ролевого конфликта (РК) в зарубежной социальной психологии преобладают две модели:

первая – РК рассматривается как ситуация несовместимых ожиданий, требований; вторая – РК рассматривается как результат восприятия и осознания несовместимости, требований, ожиданий. Вследствие чего основными типами РК являются: межролевой, внутриролевой, личностно-ролевой. Межролевой конфликт возникает, когда индивид является одновременно носителем таких ролей, которые предъявляют к нему несовместимые или трудносовместимые, противоречивые ожидания и требования. Внутриролевой конфликт – личность воспринимает себя в ситуации, когда другие имеют различные ожидания к нему как к исполнителю единственной роли. То есть конфликт возникает по поводу того, что разные люди (социальные группы) по-разному представляют себе обязанности, связанные с одной и той же ролью. Существует две формы внутриролевого конфликта. Одна форма связана с расхождением ожиданий между разными группами по отношению к одному и тому же исполнителю роли. Другая форма предусматривает возможные расхождения, отсутствие единства и внутри каждой из групп. Личностно-ролевой конфликт возникает, когда индивидуально-типологические характеристики, внутренние ценности, стандарты, представления и потребности индивида как личности не соответствуют социальной роли или установленному ролевому поведению [3].

Таким образом, отличительной особенностью данного вида конфликта является то, что у него нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей. Следовательно, предметом РКЛР могут быть: ожидания и требования по отношению к ролевому исполнителю; условия реализации социальной роли; потребности, мотивы, ценности, мировоззрение и представления личности о содержании социальной роли, о нормах и правилах ее исполнения.

Действия сторон конфликта. С нашей точки зрения поведение личности руководителя в РК зависит от особенностей ее ролевого развития. В данном контексте отдельный научный интерес вызывает способность личности проявлять ту или иную мотивационную тенденцию в РК. П.П. Горностай определил такую мотивационную направленность, как локус ролевого конфликта (ЛРК), который рассматривается как интегральная характеристика личности, определяющая не только доминирующую стратегию поведения человека в условиях РК, но и базовую тенденцию ролевого развития личности. Таким образом, ЛРК представляет собой личностный конструкт, определяющий склонность личности выбирать одну из двух стратегий поведения в ролевом конфликте: экстернальную или интернальную. Экстернальная стратегия поведения связана с интериоризацией социального опыта и культуры, с восприятием личностью социальных ожиданий. Интернальная стратегия поведения связана с удовлетворением базовых потребностей и мотивов, с

актуализацией внутреннего потенциала личности. В этом случае у личности доминирует тенденция отстаивать собственную ролевую идентичность и строить ролевое поведение в соответствии с ней, даже если она противоречит выполняемой роли [2].

Исход конфликта. Имеющиеся данные свидетельствуют о том, что РК для личности может быть как конструктивным (продуктивным, оптимальным) так и деструктивным (разрушающим личностные структуры человека). Конструктивно преодолеваемый РК – это один из механизмов гармонизации личностного развития. Следовательно, РК может способствовать формированию адекватной самооценки, что в свою очередь помогает самопознанию и самореализации личности [1].

Деструктивными считаются РК, которые перерастают в жизненные кризисы. Многие из исследователей отмечают, что деструктивный РК не только дезинтегрирует личность, но и приводит к длительным негативным психическим состояниям: стрессам, фрустрации, переживаниям и т.д. Внешне это проявляется как деструкция существующих межличностных отношений: неожиданное обособление личности в группе; повышенная чувствительность к критике; демонстрация своего превосходства; неадекватная реакция на поведение других людей; жесткий формализм и т.д. При крайних формах выраженности РК личности можно выделить следующие отрицательные последствия: прекращение развития личности; проявление психической и физиологической дезорганизации личности; снижение активности и эффективности деятельности; развитие состояния психической подавленности, тревожности, зависимости человека от других людей и обстоятельств; появление агрессии или наоборот покорности в поведении; появление неуверенности в своих силах; разрушение смыслообразующих жизненных ценностей и утрата самого смысла в жизни [7].

Предложенная модель в большей степени является гипотетической. Она включает структурно-содержательные характеристики РКЛР, а также вскрывает взаимообусловленные связи личностных и организационных факторов. С нашей точки зрения, своеобразное сочетание личностных и организационных факторов определяют типологические особенности ролевого конфликта, которые имеют свои отличительные признаки в определенной организационной среде. Данный факт требует эмпирического подтверждения.

Литература

1. Андриенко Е.В. Социальная психология: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / под ред. В.А. Сластенина. М.: Издательский центр «Академия», 2000. 264 с.

2. Горноста́й П.П. Личность и роль: ролевой подход в социальной психологии личности. Киев: Интерпресс, 2007. 311 с.
3. Ерина С.И. Ролевой конфликт и его диагностика в деятельности руководителя: учебное пособие. Ярославль: Яросл. гос. ун-т, 2000. 107 с.
4. Журавлев А.Л. Психология совместной деятельности. М.: Ин-т психологии РАН, 2005. 638 с.
5. Карпов А.В. Психология менеджмента: учебник для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019. 481 с.
6. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения: учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010. 304 с.
7. Курбатов В.И. Конфликтология: учебное пособие для студентов гуманитарных вузов. Ростов н/Д: Феникс, 2009. 444 с.
8. Милорадова Н.Г. Психология управления в условиях стабильной неопределенности: учебное пособие. М.: ФЛИНТА, 2013. 234 с.
9. Митина Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности: учебно-методическое пособие. М.: Издательство Московского психолого-социального института, 2003. 398 с.