

ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ КЕРІВНИКІВ ПІДПРИЄМСТВА

А.П. Поплавська,

кандидат психологічних наук,
доцент кафедри практичної психології
Запорізького національного університету

У статті розглянуто тенденції вивчення конфліктної поведінки як у зарубіжній, так і у вітчизняній психології. Крім цього, емпірично досліджено питання взаємозв'язку особистісних рис керівників та конфліктної поведінки, та залежність даних показників від стажу роботи на керівній посаді.

Ключові слова: керівники, особистісні риси керівників, конфліктна поведінка, стаж роботи.

В статье рассмотрены тенденции изучения конфликтного поведения как в зарубежной, так и в отечественной психологии. Кроме этого, эмпирически исследован вопрос взаимосвязи личностных черт руководителей и конфликтного поведения, и зависимость данных показателей от стажа работы на руководящей должности.

Ключевые слова: руководители, личностные черты руководителей, конфликтное поведение, стаж работы.

Конфлікт грав і відіграє важливу роль в житті суспільства і в життєдіяльності організації. В зв'язку з цим не дивно, що вивчення конфліктів – тема, яка привертає увагу багатьох учених. У психології є значні традиції у вивченні конфліктів. Великий теоретичний і емпіричний матеріал, накопичений за майже сторічний період, відбивається в різноманітні підходи і теоретичних платформ. Можна умовно виділити 2 етапи в історії вивчення конфлікту: початок ХХ ст. – 50-ті роки; кінець 50-х років – теперішній час. Підставою розрізнення служить ступінь виділення проблеми конфлікту з ряду інших проблем, що розглядаються психологією. У першій половині століття конфлікт не виділявся в окремий об'єкт дослідження, а розглядався як складова частина ширших концепцій (наприклад, в психоаналізі або соціометрії). Психологів цікавили або наслідки конфліктів, або деякі з причин, що приводять до нього, але не сам конфлікт як центральна ланка дослідження.

На рубежі 50-х – 60-х років з'являються дослідження, в яких науковий інтерес психологів звернений безпосередньо до цього феномену. Виділяються основні підходи, розробляється понятійний апарат психологічної теорії конфлікту. Серед напрямів зарубіжних психологічних досліджень конфлікту в першій половині ХХ ст. виділяються [2]: 1) психоаналітичне (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорні, Е. Фромм); 2) соціотропне (У. Мак-дугал, С. Сігеле і ін.); 3) етологічне (К. Лоренц, Н. Тінберген); 4) теорія групової динаміки (К. Левін, Д. Креч, Л. Ліндсей); 5) фрустраційно-агресивне (Д. Доллард, Л. Берковіц, Н. Міллер); 6) поведінкове (А. Басс, А. Бандура, Р. Сіре); 7) соціометричне (Д. Морено, Э. Дженігс, С. Доддс, Р. Гурвіч); 8) інтеракціоністське (Д. Мід, Т. Шибутані, Д. Шпігель); 9) теорія структурного балансу (Ф. Хайдер).

В робочих колективах часто виникають виробничі ситуації, в ході яких між людьми виявляються суперечності по широкому колу питань. Самі по собі ці розбіжності і суперечності можуть виступати як позитивний чинник руху творчої думки. Проте, стаючи гострими, вони можуть перешкоджати успішній спільній роботі і вести до конфліктів. Конфлікт в організації – це усвідомлена суперечність між членами цього колективу, яка супроводжується спробами його вирішити на тлі емоційних відносин в рамках організації або в міжорганізаційному просторі. Висвітленню проблеми конфлікту у виробничій діяльності присвячені роботи В.І. Андрєєва, Ф.М. Бородкіна, Т.І. Дзюби, О.О. Єршова, Д.О. Зарайського, А.Т. Ішмуратова, В.О. Лефєвр, Л.М. Карамушки, С.Д. Максименка, М.А. Ніконорової, М. Пірен, О.П. Сєверова.

В даний час дослідження конфліктів в сучасній зарубіжній психології ведуться за наступними напрямками: 1) теоретико-ігровий (М. Дойч); 2) теорія організаційних систем (Р.

Блейк, Дж. Мутон); 3) теорія і практика переговорного процесу (Д. Прюїтт, Д. Рубін, Р. Фішер, У. Юрі).

Представники теоретико-ігрового підходу основним завданням вважають побудову універсальної схеми взаємодії в конфліктній ситуації і її вирішення. Прихильники теоретико-ігрового підходу вважають, що конфлікти можуть вирішуватися як конструктивним шляхом, так і деструктивним. Продуктивним вважається конфлікт, учасники якого переконані, що добилися поставлених цілей

У системному вигляді даний підхід виражений в роботах американського соціального психолога М. Дойча. Його концепція є цілісною розробкою соціально-психологічного підходу до проблеми конфлікту. На думку М. Дойча, в основі конфлікту лежить несумісність цілей учасників міжособистісної взаємодії. Завдяки концентрації уваги на мотивах протилежних сторін роботи цього напрямку часто відносять до мотиваційної концепції [2].

Розвиваючи ідеї М. Дойча, сучасні західні дослідники створюють в реальних групах експериментальні ситуації. Серед типів ситуацій виділяють конкурентну, кооперативну і змішану. Конкурентна ситуація в процесі навчання може мати мотивуючий ефект, але не всупереч відносинам співпраці і взаємодопомоги, а разом з ними. Ситуація кооперативного навчання дає більший ефект, чим традиційне індивідуальне навчання.

Другим підходом до вивчення конфлікту в сучасній психології є теорія організаційних систем. Ця концепція з'явилась як альтернатива теорії ігор і результат критики запропонованих нею рішень. Розроблений Р. Блейком, Дж. Мутон та К. Томасом підхід до проблеми міжособистісного конфлікту на основі організаційних систем є оригінальною програмою дослідження стилів конфліктної поведінки людей в реальних умовах [2]. З поєднання установок на відношення до суперника і на досягнення власних цілей автори визначили п'ять стратегій поведінки, можливих в конфліктній ситуації: суперництво, пристосування, уникнення, компроміс, співпраця.

На рубежі 60-70-х років починає формуватись самостійний напрям по вивченню переговорного процесу як частини конфліктної взаємодії. В даний час теорія і практика переговорного процесу розглядаються як один з перспективних напрямів прикладної психології. Дослідження зосереджені на вирішенні двох проблем: виявленні сукупності умов, сприяючих ухваленню конфліктуючими сторонами рішення приступити до переговорів, і вивченні процесу переговорів, коли конфліктуючі сторони вже ухвалили рішення йти на пошук взаємних угод. Найбільш розроблена технологія переговорного процесу.

У нашій країні умовно можна виділити три періоди в дослідженні конфлікту [4]. Перший період – з 30-х до середини 70-х років – психологічним дослідженням конфлікту були властиві розрізненість, фрагментарність, прикладний характер. Були відсутні роботи узагальнюючого характеру, необхідні для формування методологічної і теоретичної бази вивчення конфлікту.

У другій половині 70-х років (другий період) з'являються роботи, в яких зроблено спробу теоретичного осмислення накопиченого емпіричного матеріалу. Запропонована понятійна схема психологічного аналізу конфлікту. До середини 80-х років сформувалося декілька підходів до вивчення конфлікту: організаційний, діяльнісний та особистісний. На рубежі 80-х – 90-х років (третій період) – на основі вже наявних розробок методологічного і загальнотеоретичного характеру починається інтенсивне вивчення конфліктів в різних сферах діяльності: конфлікти в трудових і науково-дослідних колективах, спорті, педагогічній діяльності, військових колективах.

Існують різні точки зору у визначенні поняття конфлікту і його класифікації. У вітчизняній психології розроблена понятійна схема опису конфлікту. Схема, яка була запропонована Л.А. Петровською [7], містить чотири категоріальні групи: структура конфлікту, його динаміка, функції і типологія. А.Я. Анцуповим і А.І. Шипіловим доповнена ця схема: суть конфлікту, класифікація, еволюція конфлікту, його генеза, причини, структура, функції, інформація в конфлікті, динаміка, методи діагностики і дослідження конфлікту, попередження, вирішення (завершення) конфлікту [2].

К.К. Платонов і В.Г. Козаков [2, с. 38] визначають конфлікт як усвідомлену суперечність між особистостями, що спілкуються, яка супроводжується спробами його вирішення на тлі емоційних відносин.

А.А. Єршов [5] визначає конфлікт як дію протилежних, несумісних в даній ситуації мотивів, інтересів, типів поведінки.

Н.В. Гришина [4] розглядає конфлікт як усвідомлену перешкоду в досягненні цілей спільної діяльності, як реакцію на ґрунті несумісності характерів, відмінності культурних основ і потреб.

Д.П. Кайдалов і Е.І. Суїменко [2, с. 29] називають конфліктом зіткнення інтересів, поглядів, установок, прагнень особистості.

А.Г. Ковальов [6, с. 83] вважає, що конфлікт – це явище міжособистісних і групових відносин, це прояв протиборства, активного зіткнення оцінок, принципів, думок, характерів, еталонів поведінки. Конфлікт є деструкцією цих відносин на емоційному, когнітивному або поведінковому рівнях. З погляду психічного стану протиборчих сторін, конфлікт виступає одночасно і як захисна реакція, і як відповідна емоційно забарвлена реакція.

Єдина природа конфліктів різного рівню припускає наявність загальних атрибутивних ознак явища, що дають можливість дати його якісну специфіку. Аналіз наявних визначень, описів при всій відмінності підходів дозволяє виділити як інваріантні наступні ознаки конфлікту:

1. Наявність суперечності (часто вказується на несумісність) в цілях, інтересах, мотивах і т.п.;

2. Репрезентація даної суперечності у свідомості або усвідомлення наявності суперечності, несумісності цілей, інтересів;

3. Активність (у вигляді відповідних дій, «боротьби»), направлена на подолання цієї суперечності [3].

Що стосується практичних підходів до вивчення конфліктів, то Ф.М. Бородін і Н.М. Коряк виділяють чотири типи конфліктних ситуацій і чотири типи інциденту за характером їх виникнення : 1) об'єктивні цілеспрямовані; 2) об'єктивні нецілеспрямовані; 3) суб'єктивні цілеспрямовані (людина йде на конфлікт, щоб вирішити свої проблеми); 4) суб'єктивні нецілеспрямовані (ненавмисно зіткнулися інтереси двох або більше сторін) [2, с. 23].

Перехід конфлікту в нову якість знаменує собою інцидент, причому можливі три основні варіанти поведінки конфлікуючих сторін: 1) прагнення влаштувати суперечність і знайти компроміс; 2) одна із сторін вдає, що «нічого особливого не відбулося» (відхід від конфлікту); 3) інцидент стає сигналом початку відкритого протистояння.

Вибір того або іншого варіанту у багатьох випадках залежить від конфліктних установок (цілей, очікувань, емоційних орієнтацій) сторін.

Конфлікт у сфері взаємодії робить вплив на всі підструктури особистості. Л.Я. Драпкін вірно стверджує, що мислення конфлікуючих сторін підкоряється особливим правилам, що виявляється в планах, діях, поведінці учасників процесу і визначається «своєрідною логічною структурою інтелектуальної взаємодії конфлікуючих сторін, природа якої складається в повній або частковій синхронності міркувань суперників, взаємній імітації цих міркувань і в можливості управління рефлексивними діями іншої сторони»[6, с. 32]. На його думку, вони засновані на наступних принципах: домінування над супротивником, перевага над супротивником, рівність сторін [6, с. 51]. Виходячи з актуальності даного питання, метою нашого дослідження є – вивчення взаємозв'язку конфліктної поведінки керівників з особистісними характеристиками.

З метою вивчення конфліктної поведінки та особистісних характеристик керівників, були опитані 45 керівників різних підрозділів ВАТ «Моторсич» м. Запоріжжя. Було сформовано 2 групи керівників в залежності від стажу роботи: 1) до 5-ти років та 2) більше 5-ти років.

Дослідження проводилось у два етапи. На першому етапі вивчались особливості конфліктної поведінки керівників за допомогою тесту «Визначення стилю взаємодії в конфлікті» Томаса – Кілмена (адаптація Н.В. Грішиної). Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях К. Томас застосовує двомірну модель регулювання конфліктів, основоположними вимірюваннями в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених в конфлікт, і напористість, для якої характерний акцент на захисті власних інтересів. Відповідно цим двом основним вимірюванням К. Томас виділяє наступні способи врегулювання конфліктів: суперництво, пристосування, компроміс, уникнення, співпраця.

На другому етапі проводилось дослідження особистісних рис керівників різних підрозділів за допомогою індивідуально-типологічний опитувальник Л.М. Собчик. Методика ІТО є інструментом дослідження індивідуально-типологічних властивостей. Вона дозволяє віднести кожну конкретну людину до певного типу. У основі методики лежить розроблена Л.М. Собчик теорія провідних тенденцій, згідно якої основу особистісного чинника складає одна або декілька провідних тенденцій, які пронизали різні рівні розвитку особистості, – від природжених властивостей темпераменту, через характер, який формується в процесі взаємодії темпераменту з соціальним середовищем, – до зрілої особистості, в якій об'єднання здійснюється інтегрованим «Я» (самосвідомість, самооцінка, самоконтроль). Математична обробка даних проводилася з використанням програми статистичної обробки даних SPSS 17.0.

Результаті дослідження. За допомогою тесту К. Томаса ми провели вивчення індивідуальних стилів реагування керівників на конфліктні ситуації. При цьому група керівників була розділена за критерієм «стаж роботи» на дві підгрупи: до 5-х років стажу роботи (синя діаграма) на керівній посаді і більше 5-х років (червона діаграма) (Рис. 1.)

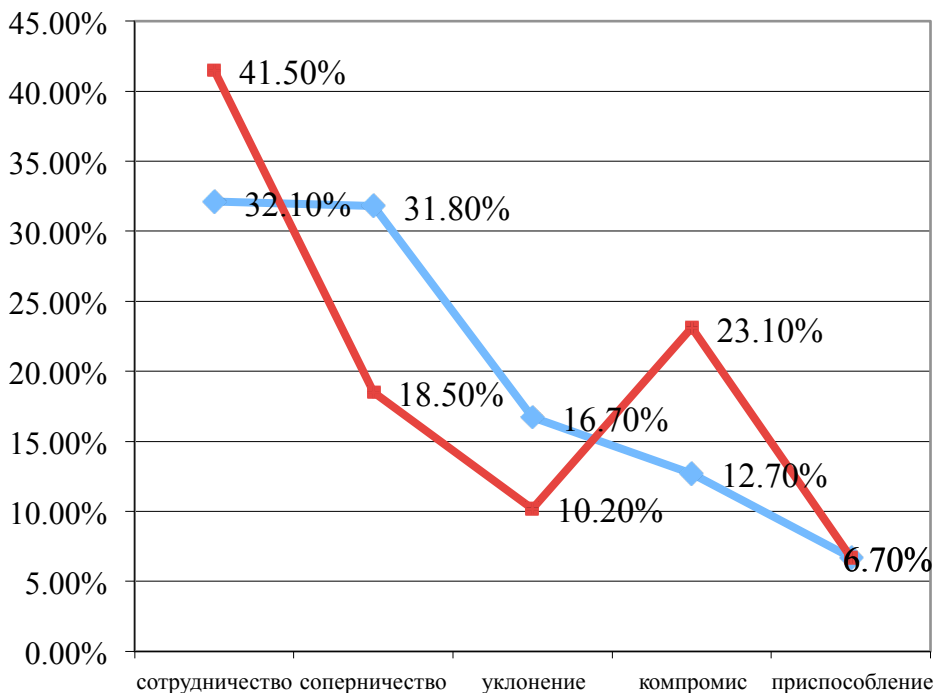


Рис. 1. Стилі реагування на конфліктні ситуації за методикою Томаса

Встановлено, що характерними для молодих співробітників є стилі співпраці (32,1%) і суперництва (31,8%), причому представлені вони практично однаково; далі йде ухилення (16,7%), компроміс (12,7%) пристосування – 6,7%. При накопиченні професійного досвіду посилюється тенденція до компромісу (23,1%) і співпраці (41,5%); зменшується тенденція до суперництва (18,5%) і ухилення (10,2%); тенденція пристосування залишається незмінною (6,7%).

Для вивчення особистісних властивостей керівників був застосований індивідуально-типологічний опитувальник Л.М. Собчик. Перевагою даної методики є можливість вивчення не тільки базових особистісних властивостей керівників (які є базовими особистісними тенденціями), але і визначення стилів взаємодії з оточуючими.

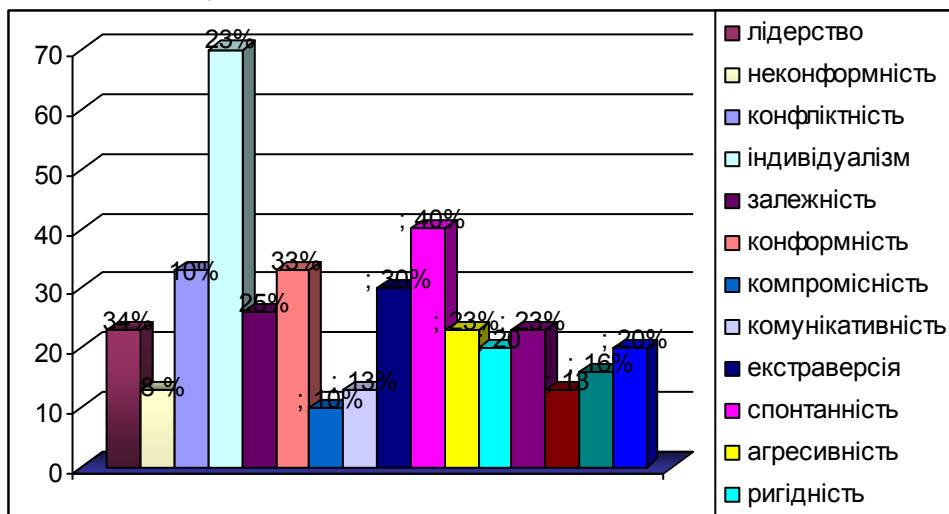


Рис. 2. Показники індивідуально-типологічних характеристик керівників у % по всій вибірці.

Отримані дані оброблялись за допомогою кореляційного і порівняльного аналізів. Проведення кореляційного аналізу між конфліктологічними показниками і базовими особистісними властивостями дало можливість виявити вплив тієї або іншої властивості на вибір керівником певного стилю реагування на конфлікт.

Спонтанність (як розкуте самоствердження, прагнення до лідерства) на значущому високому рівні корелює зі стилем реагування «компроміс» ($p < 0.001$).

Сензитивність як особистісна межа, яка описується Л.М. Собчик як чутливість, орієнтація на авторитет сильнішої особистості, конформність визначає вибір керівником певного стилю реагування на конфлікт: виявлений тісний позитивний кореляційний зв'язок сензитивності зі стилем «ухилення» ($p < 0.05$).

Можна припустити, що інтроверсія ($p < 0.05$), виступаючи внутрішньою умовою, сприяє несвідомому формуванню і виробленню стилів поведінки, які виявляються у формі усунення від зайвих соціальних контактів, емоційній холодності.

Ригідність (яка виявляється в рисах суб'єктивізму, жорстких установках, настирливості особистості, яка схильна до педантизму і підозрілості) має зворотні кореляційні зв'язки зі стилем реагування на конфлікт «співпраця» ($p < 0.05$).

Пояснюючи такі результати, можна допустити, що керівник, який не схильний до раптових змін і використовує сталі стереотипи поведінки в професійній і інших сферах, частіше буде вибирати стиль реагування на конфлікт «співпраця» і «компроміс».

Згідно концепції Л.М. Собчик, базова тенденція є первинною щодо властивостей темпераменту і характеру, особистісних властивостей, психічних станів. Отже, питання причинно-наслідкових зв'язків між вибором стилю реагування на конфліктні ситуації і особистісними властивостями керівників теоретично вирішується в напрямі властивість особистості – причина – реакція на конфлікт – слідство. З іншого боку, слід враховувати ситуаційні змінні (значущі події в житті керівника, емоційний стан, фізичний стан і тому подібне), які певною мірою опосередковують вплив особистісних властивостей на вибір стилю реагування на конфлікт.

Так само встановлено, що прояви і динаміка професійно важливих якостей відбуваються на системному рівні з урахуванням індивідуальності структури особистості керівника і індивідуального стилю його професійної діяльності. Вона залежить від стажу роботи на підприємстві.

Зокрема, існують виражені кореляційні зв'язки між вибором стилю реагування на конфлікт і стажем роботи на підприємстві, які свідчать про домінування стабільності і всебічності мислення, орієнтацію на реальні відносини об'єктів і ознак, на ухвалення конкретних зважених рішень ($r = -0,319$).

Висновки. Проведене дослідження даної проблематики дозволяє нам з упевненістю стверджувати, що уміння взаємодії в конфліктних ситуаціях виробничої діяльності є наслідком впливу змісту і умов самої діяльності, накопиченням соціального і професійного досвіду. Цей процес значною мірою відбувається стихійно, як свідчать вже наведені нами узагальнені результати дослідження. Кожен із керівників володіє декількома достатньо типовими тактиками взаємодії при конфліктному спілкуванні з тією або іншою категорією підлеглих. На жаль, вони формуються переважно шляхом «спроб та помилок» або ж за рахунок копіювання поведінки своїх досвідченіших колег. Таке копіювання, як відзначає значна кількість науковців і практиків [4], мало ефективне, адже не можна механічно перейняти чужий індивідуальний стиль діяльності: у кожного свій темперамент, характер, життєвий і професійний досвід і тому подібне. Найбільш продуктивний шлях формування індивідуальної техніки поведінки в конфліктних ситуаціях – це оволодіння мистецтвом розуміти людей і керувати їх поведінкою.

Література

1. Андреев В.И. Конфликтология (Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов) / В.И. Андреев. – М.: Народное образование, 1995. – 128 с.
2. Анцупов А.Я. Введение в конфликтологию. Как предупреждать и разрешать межличностные конфликты: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, А.А. Малышев. – К.: Вид-во МАУП, 1996 – 104с.
3. Бертон Д. «Конфликт и коммуникация / Д. Бертон // Социально–гуманитарные знания. – 1999. – №2. – С. 214-228.

4. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Изд-во «Питер», 2000. – 464 с.
5. Ершов А.А. Личность и коллектив: (Межличностные конфликты в коллективе, их разрешение) / А.А. Ершов. – Л.: Изд-во Знание, 1976 – 40 с.
6. Козырев Г.И. Конфликтология. Межличностные конфликты / Г.И. Козырев // Социально-гуманистические знания. – 1999. – №3. – С. 82-91.
7. Петровская Л.А. Неадекватность восприятия как фактор социально-психологического конфликта / Л.А. Петровская // Теоретические и практические проблемы психологии познания. – Краснодар, 1975. – С. 47-52.