

А.С. Коломієць (Київ)

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ДЕРЖАВНИХ ТА НЕДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ

За свідченнями фахівців різних галузей знань, останнім часом значно зросло число конфліктів практично в усіх сферах життєдіяльності людини. Донині недостатньо вивченою залишається проблематика міжособистісних конфліктів у малих групах, адже конфлікти в організаціях негативно відбиваються на ефективності їхньої діяльності, знижують рівень і продуктивність професійної взаємодії, погіршують стосунки між співробітниками, знижують згуртованість та є однією з причин плінності кадрів.

Проблеми психології конфліктів розглядаються у працях А.Я.Анцупова, Н.В.Гришиної, Д.М.Ємельянова, В.Г.Зазикіна, А.Н.Сухова та ін. Актуальними стають дослідження політичних конфліктів, які набувають гостроти в сучасних умовах (В.М. Герасимов, А.В. Глухова, Д.Г. Ольшанський, А.І. Пирогов та ін.), конфліктів між держслужбовцями (А.Я. Анцупов, С.Р. Геворкян, А.С.Мельничук, Д.Л.Моїсєєв, О.М. Соко́р та ін.), на підприємствах і у сфері бізнесу (А.Л. Журавльов, В.Г.Зазикін, Л.О.Пампуха), в освітніх установах (Г.В.Антонов, І.О.Вахоцька, А.С. Гусєва, А.А.Гордєєв, В.І.Лійчук, І.А.Коваль, Ю.О. Костошко, В.М.Кушнірюк, А.О.Лукашенко, Л.М. Романова, Ю.П. Черненко, С.А.Чистяков, Є.В. Юрківський), у військових та працівників органів внутрішніх справ (І.В.Ващенко, О.В. Кришевич, О.П.Макаревич, Є.М. Потапчук, В.Л.Семенюк, В.В.Стасюк, А.М. Ячний), у спортивній діяльності (А.І.Бузнік, В.Г. Ласькова).

Незважаючи на те, що проблематика психології конфліктів досить ґрунтовно розроблена, все ще залишається білою плямою в психології такий її аспект як міжособистісні та управлінські конфлікти в організаціях.

Метою нашого дослідження є аналіз специфіки міжособистісних конфліктів у державних та недержавних організаціях.

У ході дослідження була виявлена низка відмітних чинників, що визначають причини виникнення конфліктів у державних установах та організаціях недержавного типу.

Метою порівняльного аналізу колективів державних та недержавних організаційних структур є наступні.

1. Визначення чинників, що впливають на рівень конфліктності в колективах державних та недержавних установ.

2. Визначення міри впливу на міжособистісні стосунки в колективах державних та недержавних установ наступних чинників:

- рівень комунікативної компетентності співробітників;
- професійні знання співробітників;
- якість виконання посадових обов'язків;
- співвідношення інтересів організації і особистих інтересів співробітників.

З метою досягнення мети дослідження нами проводилось емпіричне вивчення міжособистісних конфліктів в організаціях. У дослідженні взяли участь дев'ять організацій, чотири з яких є недержавними організаціями, п'ять – державні. Всього в дослідженні взяли участь 121 особа.

Використовувалися наступні методи.

1. Психобіографічний аналіз особистості досліджуваних.

2. Індивідуальна психодіагностика, яка включала серію тестових процедур, спрямованих на визначення емоційної сфери особистості, особливостей нервової системи, стилю поведінки в конфліктній ситуації, значущих індивідуально-психологічних особливостей членів колективу.

3. Діагностика міжособистісних взаємостосунків у групі, яка дозволяє визначити характер міжособистісних взаємостосунків, статус кожного досліджуваного в групі, виявити найбільш конфліктних представників колективу, реальні та потенційні конфліктні діади, неформальних лідерів у групі, особливості структурно-рольових позицій керівника.

4. Індивідуальна співбесіда, спрямована на вивчення мотиваційно-ціннісної сфери, особистісних та характерологічних особливостей керівників.

5. Експертне опитування, метою якого є оцінка внутрішньогрупових стосунків, специфіки рольового позиціонування в колективі.

6. Включене спостереження, спрямоване на виявлення особливостей міжособистісних стосунків у групі.

7. Вивчення документів і матеріалів.

В основу діагностичного дослідження було покладено авторську методику модульного соціотесту А.Я.Анцупова. Дослідження проводилося з використанням також традиційних діагностичних методик: Т.Лірі, К.Томаса.

Обробка даних проводилася з використанням методу класифікації даних, факторного аналізу із застосуванням комп'ютерної обробки.

Загальна характеристика модульного соціотесту

експрес-оцінки індивідуально-психологічних особливостей і характеру міжособистісних взаємостосунків в організації полягає в тому, що цей соціотест має модульну структуру, яка включає дві базові та кілька додаткових вимірювальних шкал залежно від завдань дослідження. Два перші базові модулі дозволяють оцінити ставлення до них з боку кожного з колег по роботі. Зіставлення відповідей на перші два запитання дає можливість виявити не тільки реальні, але й потенційні конфліктні діади взаємостосунки в групі.

У першому модулі «Моє ставлення» досліджуваним пропонувалося оцінити їх власне ставлення до кожного члена свого колективу, інакше кажучи, їм пропонувалося відтворити образ конкретної людини і дати оцінку за шкалою -5 до +5 свого суб'єктивного ставлення до даної людини.

Після виконання першого модуля опитуваному пропонується оцінити ставлення до нього кожного члена свого колективу за другим модулем «Ставлення до мене». При цьому задіяні перцептивні можливості цього досліджуваного, його здатність не тільки сприймати різні відтінки ставлення іншої людини, але й визначати їх сукупне значення за пропонованою шкалою.

Крім цього, використовувалися додаткові модулі: третій модуль «Якість виконання посадових обов'язків», четвертий модуль «Професійні знання», які дозволяють визначити індивідуально-професійні якості співробітників, п'ятий модуль «Інтереси організації – особисті інтереси». П'ятий модуль дозволяє визначити, які інтереси виступають пріоритетною основою в професійній діяльності кожного члена колективу, визначаючи міру задоволеності діяльністю кожного з них, а також рівень трудової мотивації. У завданні до п'ятого модулю досліджуваним пропонувалося порівняти для кожного члена колективу інтересів справи (організації) і особистих інтересів. Додаткові модулі оцінюють якісні характеристики досліджуваних, тому їм пропонується відповідати за 10-ти бальною шкалою від 0 до + 10.

Залежно від цілей вивчення колективу можуть використовуватися й інші модулі. Таким чином, модульний соціотест дозволяє досліджувати цілий комплекс якісних характеристик членів колективу на міжособистісні взаємостосунки, професійні, моральні, організаторські, інтелектуальні, фізичні якості, міру працездатності, допомоги колегам, пріоритет особистих і групових цілей. Вивчення колективу за допомогою модульного соціотесту дозволяє зібрати значну кількість інформації. Її обробка може йти за рядом напрямків.

При діагностиці індивідуально-психологічних особливостей членів колективів шляхом застосування модульного соціотесту були визначені

ранги кожного представника групи за визначеними модулями, статус в колективі, який має кожен член групи і який визначається мірою авторитетності, комунікативними навичками та особистісно-професійними особливостями співробітників. Одержані дані розглянуті на прикладі колективу держслужбовців. Результати діагностики дозволяють побачити наочну картину взаємостосунків у колективі:

- міру авторитетності в колективі кожного представника;
- міру вираженості комунікативних навичок співробітників;
- визначити неформальних лідерів та аутсайдерів;
- виявити співвідношення формального статусу керівника з неформальним у структурі колективних взаємостосунків;
- виявити найконфліктніших представників колективу;
- встановити, які із заданих параметрів більшою мірою впливають на визначення статусного положення співробітників у колективі.

Як уже зазначалося, державні установи характеризуються:

1. Строгою ієрархічністю організаційно-управлінської структури, наявністю одного керівника.

2. Наявність системи підпорядкування, кооперації та координації. Поведінка, спілкування, взаємодія і стосунки часто регламентуються специфічними етичними, професійними, кооперативними та груповими нормами.

3. В управлінських системах існує досить жорсткий контроль якості діяльності, поведінки та спілкування персоналу. Існуючі системи заохочення та покарання впливають на активність та відносини.

4. Немало працюючих в ієрархічно організованих управлінських системах націлені на професійну кар'єру, кваліфікаційне і посадове зростання.

5. У професійній діяльності держслужбовців виникають протиріччя між основними цілями діяльності (забезпечення нормальної життєдіяльності громадян і держави) і невизначеної ситуації в суспільстві, що постійно змінюється, відсутністю чіткого нормативно-правового забезпечення діяльності державної служби.

Істотними чинниками, що впливають на розвиток міжособистісних конфліктів у державних службовців, є: циклічний характер їхньої діяльності; специфіка розв'язуваних ними завдань; функціонально-рольові особливості та інтенсивність службової взаємодії опонентів, міра адаптованості особистості до виконання

посадових обов'язків; досвід професійної діяльності.

Особливості організаційно-управлінської структури недержавних установ відрізняються наступним.

1. Орієнтацією на західні стандарти організаційно-управлінської і виробничої діяльності.

2. Характер та інтенсивність взаємостосунків співробітників регулюється нормами управлінської діяльності, кооперативною культурою.

3. Високі вимоги до професіоналізму і якості діяльності спеціалістів визначаються вимогами конкурентоспроможності організації.

4. Умовою підвищення мотивації до діяльності і розвитку професійних знань співробітників виступають не стільки можливість кар'єрного зростання, як у державних структурах, скільки реальна перспектива покращення матеріального добробуту.

Чинниками, що впливають на виникнення міжособистісних конфліктів у таких організаційно-управлінських структурах, виступають: невідповідність професійної компетентності та індивідуально-психологічних якостей співробітника вимогам до якості виконання діяльності; низька корпоративна культура; недоліки управлінської

діяльності.

Порівняльний аналіз даних (таблиці 1, 2) дозволяє відзначити, що невідповідність оцінки співробітниками міжособистісних взаємостосунків у колективі їх реальному стану тією чи іншою мірою характерно для колективів як державних, так і недержавних установ. Це може знаходити вияви в неправильному сприйнятті співробітниками, як вчинків своїх колег, так і різних умов професійної діяльності, що створює конфліктні умови для взаємостосунків у колективі.

Низький рівень міжособистісних стосунків як характеристика потенційної конфліктності значною мірою вплинув на загальний рівень взаємостосунків у 2-му колективі першої групи і в 5-му колективі другої групи досліджуваних за загальною вибіркою, визначаючи останнє місце в ранговому розподілі, як колективам з найбільш нестабільними психологічними характеристиками міжособистісних стосунків.

В колективах недержавних організаційних структур на характер міжособистісних стосунків впливає рівень конфліктності, що визначається кількістю конфліктних ситуацій та їх інтенсивністю. Так найнижчий рівень міжособистісних стосунків в 5-му колективі за загальною вибіркою, що відзначається найбільшою кількістю конфліктів.

Таблиця 1

Порівняльна характеристика рівня міжособистісних стосунків у колективах державних установ в середніх оцінних показниках за 10-бальною шкалою

№ за списком	1 модуль		2 модуль		3 модуль		4 модуль		5 модуль		Підсумок	
	Моє ставлення		Ставлення до мене		Професійні знання		К-ть обов'язків		Інтереси організації – особисті інтереси			
	сер. оцінка	ранг	сер. оцінка	ранг	сер. оцінка	ранг	сер. оцінка	ранг	сер. оцінка	ранг	сер. оцінка	ранг
2	6,93	3	6,99	5	6,89	5	7,00	3	6,81	2	6,92	5
3	8,78	2	8,54	3	8,26	1	8,18	1	6,42	3	8,04	1
4	8,56	4	8,87	1	7,02	4	7,71	4	6,12	5	7,66	4
8	8,81	1	8,27	4	7,78	3	8,11	2	7,09	1	8,01	2
9	8,72	3	8,64	2	7,92	2	7,95	3	6,21	4	7,89	3

Таблиця 2

Порівняльна характеристика рівня міжособистісних стосунків у колективах організації недержавного типу в середніх оцінних показниках за 10-бальною шкалою

№ за списком	1 модуль		2 модуль		3 модуль		4 модуль		5 модуль		Підсумок	
	Моє ставлення		Ставлення до мене		Професійні знання		К-ть обов'язків		Інтереси організації – особисті інтереси			
	сер. оцінка	ранг	сер. оцінка	ранг	сер. оцінка	ранг	сер. оцінка	ранг	сер. оцінка	ранг	сер. оцінка	ранг
1	8,78	1	8,35	1	7,31	2	7,02	1	6,94	1	7,80	1
5	6,43	4	6,36	4	6,42	4	6,43	4	5,98	3	6,32	4
6	8,30	2	6,86	3	7,38	1	6,78	3	5,82	4	7,02	3
7	8,03	3	7,48	2	6,99	3	6,94	2	6,93	2	7,27	2

Виразених відмінностей у мірі впливу професійних знань на рівень конфліктності в колективі

державних та недержавних установ не виявлено. Будучи категорією акмеологічного розвитку фахівця, професіоналізм чинить вплив на взаємостосунки людей в будь-якому соціально-економічному середовищі. Тим не менш в колективі № 6 високий професіональний рівень фахівців значною мірою регулює характер взаємостосунків співробітників у колективі (таблиця 2).

Дані кореляційного аналізу дозволяють зазначити, що в колективах державних установ рівень міжособистісних стосунків визначається більшою мірою якістю виконання посадових обов'язків співробітниками, ставлення до роботи та ефективністю її виконання. Другим чинником є рівень комунікативної компетентності службовців. Наступними чинниками за значущістю виступають: ставлення до людей, співвідношення особистих інтересів та інтересів організації та професійні знання.

При цьому виявлено взаємозв'язок між професійними знаннями державних службовців та якістю виконання посадових обов'язків; посадові обов'язки знаходяться в більшій кореляційній залежності з комунікативною компетентністю співробітників і співвідношенням інтересів організації з особистими інтересами.

Істотну різницю в рівні виконання посадових обов'язків співробітників визначає характер організаційно-управлінських умов. У колективах державних службовців якість виконання посадових обов'язків значною мірою вища, ніж у колективах, представлених комерційними структурами. Цей показник, що виявляється в оцінці якості діяльності, так і в нормативності поведінки співробітників є значущим у визначенні рівня конфліктності колективу.

Аналіз кореляційних показників по колективах недержавних установ дозволив виявити взаємозв'язок між такими чинниками, що впливають на характер взаємостосунків у колективі як якість виконання посадових обов'язків і співвідношення інтересів організації з особистими інтересами співробітників. Так само як у колективі державних службовців існує позитивна кореляційна залежність між професійними знаннями співробітників і якістю виконання посадових обов'язків. За мірою значущості в колективах недержавних установ чинники, що впливають на рівень конфліктності в колективах розподілялися таким чином:

- 1) співвідношення особистих інтересів з інтересами організації;
- 2) якість виконання посадових обов'язків;
- 3) професійні знання;
- 4) рівень комунікативної компетентності, ставлення до людей.

Для колективів недержавних структур більш характерною за результатами емпіричного дослідження

є орієнтованість співробітників на задачі організації або інтереси справи, вміння поєднувати особисті інтереси в професійній діяльності з корпоративними. Ця тенденція характерна для колективів, де організаційні цілі передбачають ефективну командну взаємодію співробітників. Ставлення спеціаліста до роботи, його інтерес до виконання справи, готовність до командної взаємодії є запорукою ефективності роботи організації.

Таким чином, порівняльний аналіз одержаних у ході емпіричного дослідження результатів дозволив з'ясувати наступні особливості діагностики міжособистісних конфліктів у державних та недержавних установах.

1. Характер міжособистісних конфліктів в установах державного та недержавного типу зумовлений умовами та чинниками організаційно-управлінського середовища.

Чинниками, що впливають на розвиток міжособистісних конфліктів у державних службовців, є наступні: циклічний характер їхньої діяльності; строга ієрархічність організаційно-управлінської структури, наявність строгої системи підпорядкування; виражена орієнтація співробітників на кар'єрне зростання.

В організаційно-управлінському середовищі недержавних установ переважають: орієнтація на західні стандарти організаційного управління, високі вимоги до рівня професіоналізму і якості діяльності як чинників конкурентоспроможності організації; орієнтація на матеріальний стимул професійного розвитку фахівця.

2. Взаємозв'язок між рівнем міжособистісних стосунків та особистісно-професійними особливостями характерна як для колективів державних службовців, так і для співробітників недержавних структур. Разом з тим, мотивуючі складові професійного розвитку співробітників державних установ визначаються перспективою кар'єрного зростання, в недержавних установах – більшою мірою матеріальними інтересами.

3. У ході емпіричного дослідження виявлено взаємозв'язок між рівнем міжособистісних взаємостосунків у колективах державних службовців та якістю виконання посадових обов'язків. У колективах державних службовців якість виконання посадових обов'язків значною мірою вища, ніж у колективах, представлених комерційними структурами.

4. Більшою мірою характерною для колективів недержавних установ є залежність між характером міжособистісних стосунків і в колективах і пріоритетом для співробітників інтересів організації над особистими інтересами, вміння їх поєднувати в професійній діяльності.

Одержані в ході емпіричного дослідження результати дозволили зробити висновки.

1. Особливості міжособистісних конфліктів в організаціях визначається комунікативною

компетентністю службовців, їх професійною спрямованістю, відповідністю посаді, яку вони займають, а також умінням поєднувати особисті інтереси з цілями і завданнями організації.

2. Кількість міжособистісних конфліктів визначають рівень емоційної напруженості в колективі та ефективність спільної діяльності.

3. Неспівпадання статусу формального лідера (керівника) з лідируючою позицією в неформальній структурі взаємостосунків дозволяє говорити про існування певної напруженості в організаційно-управлінського середовища даного колективу.

4. Невідповідність оцінки співробітниками міжособистісних взаємостосунків у колективі їх реальному стану виступає чинником дестабілізації міжособистісних взаємостосунків, сприятливим полем для виникнення конфліктних ситуацій.

5. Індивідуально-психологічні особливості неформальних лідерів у групах визначають загальну провідну спрямованість домагань у колективі. Провідними психологічними особливостями неформальних лідерів, що визначають загальну позитивну спрямованість міжособистісних домагань у колективі, є: альтруїзм, співробітництво, незалежність поряд з низькими показниками за шкалами: агресія, залежність, скептицизм.

6. Основною причиною виникнення деструктивних конфліктів у колективі виступають такі поєднання індивідуально-психологічних якостей особистості як схильність до агресії, незалежність при низькій здатності до співробітництва, альтруїзму як гуманістичної спрямованості особистості.

7. Порівняльний аналіз даних за шкалою «авторитарність» (методика Т.Лірі) дозволив виявити інтегральну характеристику авторитарності як психологічної особливості особистості і характер її

прояву в міжособистісних взаємостосунках. Визначена великою мірою управлінськими функціями керівника і виявилася в рамках командної взаємодії в поєднанні з високими професійними показниками, схильністю до співробітництва, авторитарність не має істотного впливу на рівень конфліктності особистості. Водночас, виступаючи індивідуально-поведінковою характеристикою особистості, не зумовленою управлінською діяльністю, в поєднанні з високою агресивністю, авторитарність є психологічним чинником конфліктності особистості.

8. У порівняльній характеристиці показників по групах було виявлено, що в колективах з більш напруженою психологічною атмосферою провідними стратегіями поведінки в конфлікті виступає суперництво та пристосування.

9. Виявлено взаємозв'язок між рівнем міжособистісних взаємостосунків у колективах державних службовців та якістю виконання посадових обов'язків. У колективах державних службовців якість виконання посадових обов'язків значною мірою вища, ніж у колективах, представлених комерційними структурами.

10. Більшою мірою характерною для колективів недержавних установ є залежність між характером міжособистісних стосунків у колективах і пріоритетом для співробітників інтересів організації над особистими інтересами, вміння їх поєднувати в професійній діяльності.

11. Взаємозв'язок між рівнем міжособистісних стосунків та особистісно-професійними особливостями характерна як для колективів державних службовців, так і для співробітників недержавних структур.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з вивченням шляхів профілактики міжособистісних конфліктів у державних та недержавних установах з урахуванням специфіки їх перебігу.

Подано до редакції 20.06.08