

Заяц Ольга Васильевна

кандидат социологических наук, доцент,
доцент кафедры социальных наук
Дальневосточного федерального университета

Ерохина Людмила Дмитриевна

кандидат философских наук, доцент,
профессор кафедры социальных наук
Дальневосточного федерального университета

**ИЗУЧЕНИЕ УРОВНЯ
КОНФЛИКТНОСТИ
У РУКОВОДИТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНО-
РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ
ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

Аннотация:

В статье представлены результаты разведывательного социологического исследования уровня конфликтности у руководителей социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних. Выявлены уровень ролевого конфликта, типы поведения в конфликтных ситуациях, дана оценка типов ориентации руководителя в процессе управления.

Ключевые слова:

конфликты в организациях, конфликтность, конфликтная ситуация, ролевой конфликт, тип поведения, ориентация в процессе управления, социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.

Zayats Olga Vasilievna

PhD in Social Science, Assistant Professor,
Social Sciences Department,
Far Eastern Federal University

Erokhina Lyudmila Dmitrievna

PhD in Philosophy,
Professor, Social Sciences Department,
Far Eastern Federal University

**THE STUDY OF THE PRONENESS
TO CONFLICT AMONG
EXECUTIVES OF
SOCIAL REHABILITATION CENTERS
FOR MINORS**

Summary:

The article presents the results of the exploratory sociological study dealing with the proneness to conflict among managers of social rehabilitation centers for minors. The authors discuss the level of the role conflict, the behaviour patterns in conflict situations, assesses the types of executives' focus in the process of management.

Keywords:

corporate conflicts, proneness to conflict, conflict situations, role conflict, behaviour types, focus in the process of management, social rehabilitation centers for minors.

Как известно, ни одна организация из различных сфер экономики не обходится без конфликтов. Не являются исключением и организации социальной сферы, в том числе социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних. В процессе управления данными учреждениями руководители принимают самое непосредственное участие в выявлении причин возникшей конфликтной ситуации, ее разрешении и управлении. Эффективным поведением руководителя в конфликтной ситуации будет считаться такое, которое позволит решить проблему с минимальными затратами. Имеющиеся в настоящее время исследования данной проблемы раскрывают в той или иной степени поведение руководителей в конфликте [1], однако оставляют без должного внимания уровень конфликтности самого руководителя, типы его поведения в конфликтной ситуации и ориентации в процессе управления. Именно поэтому авторами было проведено разведывательное социологическое исследование в сфере данной проблематики.

Объектом исследования явились руководители социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, функционирующих в Приморском крае, предметом – конфликтность руководителей социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних.

Цель исследования заключалась в выявлении уровня конфликтности руководителей.

В исследовании была предпринята попытка подтвердить или опровергнуть следующие гипотезы:

1. У руководителей социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних средний уровень ролевого конфликта.

2. В конфликтных ситуациях большая часть руководителей социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних выбирают тактику «сотрудничество».

3. Большая часть руководителей в процессе управления ориентированы на интересы дела.

Сбор эмпирических данных для проверки выдвинутых гипотез осуществлялся посредством использования метода тестирования. Респондентам были предложены тест диагностики ролевого

конфликта в деятельности руководителя С.И. Ериной, тест описания поведения в конфликтной ситуации К. Томаса, тест оценки ориентации руководителя в процессе управления А.А. Ершова.

Модель выборки строилась с использованием сплошного отбора. В качестве критериев при отборе использовались сфера деятельности и организационный статус. Численность и представительность группы респондентов оценивалась не столько статистическими, сколько качественными показателями. Данная группа состояла из 14 человек, женщин, которые являются заместителями директоров социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, функционирующих в Приморском крае. 50 % опрошенных находятся в возрастной категории 30–49 лет, 42,9 % – 50–59 лет, 7,1 % – 60 лет и более. Значительная доля респондентов имеет высшее образование и проживает в городской местности (78,6 и 71 % соответственно).

Шкала диагностики ролевого конфликта у руководителей С.И. Ериной позволяет выявить наличие внутриличностного конфликта и степень его выраженности, зоны деятельности руководителя, вызывающие конфликтные переживания [2]. Респондентам был предложен опросник с набором суждений, отражающих ситуации, с которыми руководители встречаются в своей повседневной работе. Все утверждения по каждому вопросу составили сумму баллов. Общие, «сырые» баллы были переведены в стандартные единицы. Сопоставление полученных результатов с величинами, характеризующими зоны ролевого конфликта по степени выраженности, показало, что все участники опроса относятся к группе с низким уровнем ролевого конфликта (85 баллов и ниже). Следовательно, первая гипотеза, состоящая в том, что у руководителей социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних средний уровень ролевого конфликта, не подтвердилась.

Качественный анализ результатов позволил прояснить, какие же ситуации, какого типа ролевой конфликт вызывает наибольшую напряженность и негативное отношение со стороны респондента. Так, негативное отношение, эмоциональная напряженность и конфликтные переживания в «очень высокой степени» характерны для 14,3 %, «в высокой степени» – 28,6 % респондентов в возрасте 50–59 лет. Для этой группы участников, как и для 30–49-летних, в своем большинстве свойственна средняя степень негативного отношения к конфликтной ситуации – 42,8 и 66,7 % соответственно.

По мнению С.И. Ериной, типы ролевого конфликта основаны на степени выраженности «противоречивости – непротиворечивости» и «совместимости – несовместимости» между различными ожиданиями от разных групп «сверху» и «снизу» (А), сложившимися условиями и соблюдением ролевых требований руководителя (В), ожиданиями, обращенными к нескольким ролям для одной и той же личности (С), и внутренними устремлениями, стандартами, ценностями личности и требованиями к осуществлению необходимого контроля поведения и работы подчиненных (D). Можем констатировать, что в целом для респондентов в большей степени характерны ролевые конфликты между сложившимися условиями и соблюдением ролевых требований руководителя и ожиданиями, обращенными к нескольким ролям для одной и той же личности. Отметим, что такое отношение свойственно для респондентов 30–49 и 50–59 лет. Существенных различий в ответах руководителей, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, а также проживающих в городской и сельской местности, не выявлено.

С целью выявления личностной предрасположенности к конфликтному поведению респондентам был предложен тест К. Томаса, адаптированный Н.В. Гришиной. К. Томас концентрирует внимание исследователя на следующих вопросах: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными, каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение [3].

В каждой паре суждений участники опроса отметили те, которые наиболее точно описывают их типичное поведение в конфликтной ситуации. Анализ полученных результатов по тесту К. Томаса показал следующее: типы поведения «компромисс» характерны для 35,7 % респондентов, «сотрудничество» – 14,3 %, «избегание» и «приспособление» – по 7,1 %. Следует отметить, что К. Томас при такой форме поведения, как «компромисс», видит два сценария развития ситуации: или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. В нашем же случае для большинства участников характерен тип поведения «компромисс». В то же время были выявлены респонденты, у которых нет четкого поведения в конфликтной ситуации, поскольку встречаются двойные и тройные типы поведения. Поэтому были выделены отдельные группы для каждого встречающегося сочетания: «компромисс и избегание» в 21,4 % случаях, «сотрудничество и приспособление», «сотрудничество, компромисс и избегание» – по 7,1 % ответов.

Таким образом, выявлено, что в целом типы поведения «компромисс» и «избегание» встречаются у 64,2 % участников опроса. Можно предположить, что респондентов главным образом волнуют люди, а не результат. В ситуациях, когда руководители выбирают компромисс, они не смогут пройти до конца конфликта, чтобы совершить трансформацию или кардинальное преобразование в организациях, и, возможно, будут сожалеть о том, что поступились своими

принципами, и чувствовать неудовлетворенность. Рано или поздно избегание обусловит утрату способности конструктивно воздействовать на конфликт.

По К. Томасу, только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше, но этот тип поведения характерен только для одной седьмой части респондентов. Полагаем, что данным руководителям известно, что если постоянно стремиться к сотрудничеству, то можно выносить ценный опыт из своих конфликтов. У каждой линии поведения есть свои преимущества, но стратегия сотрудничества является единственной, которая не создает долгосрочных проблем.

Отметим, что тип поведения «соперничество» не был выявлен вовсе.

Авторы разделяют точку зрения К. Клок и Дж. Голдсмит о том, что ни один из типов поведения не может считаться неправильным. Опытный человек (а наши респонденты могут считаться таковыми, поскольку большинство имеют стаж руководящей работы более 7 лет) избирает ту линию поведения, которая в конкретный момент позволяет решить проблему наилучшим образом. Все эти типы поведения представляют собой различные подходы к реакции на конфликт и бывают востребованы в тех или иных ситуациях [4, с. 45]. Таким образом, вторая гипотеза о том, что в большинстве конфликтных ситуаций для респондентов характерен тип «сотрудничество», не подтвердилась.

Тест А.А. Ершова дает возможность исследователям оценить типы ориентации руководителя в процессе управления [5, с. 41–50]. Анализ результатов показал, что большинство руководителей ориентированы на интересы дела (Д) – 28,5 % респондентов, в то же время 26,5 % ориентированы на себя (С). Ориентация на интересы дела характеризует уровень компетентности руководителя, способность к самостоятельному принятию решений, личную продуктивность. Стремление реализовать себя на руководящей работе, достичь личных целей, проявить самостоятельность и независимость характерно для руководителей, ориентированных на себя. Направленность на психологический климат и взаимоотношения в коллективе (П) выявлена у 24,2 % руководителей. Им свойственны делегирование полномочий, привлечение подчиненных к процессу принятия решений. На официальную субординацию (О) ориентированы 20,7 % участников опроса, которые уделяют большое внимание соблюдению внешних проявлений деятельности руководителя, дистанции с сотрудниками, сохранению своего авторитета. Следовательно, выдвинутое авторами предположение о том, что руководители социально-реабилитационных центров ориентированы на интересы дела, подтвердилась полностью.

Итак, можно констатировать, что руководители социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних демонстрируют низкий уровень конфликтности, у них преобладает такое сочетание типов поведения, как «компромисс и избегание», в процессе управления они ориентированы на интересы дела.

Ссылки:

1. Быков В.М., Быкова А.В. Роль руководителя в конфликтной ситуации // *Science Time*. 2015. № 5 (17). С. 54–56 ; Леонов Н.И. Конфликтное поведение руководителей // *Вестник Удмуртского университета. Серия: Философия. Психология. Педагогика*. 2005. № 9 ; Филатова А.Ф., Пузеп Л.Г. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях и личностные качества управленческих работников [Электронный ресурс] // *Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Психологические науки*. 2015. № 2. URL: <http://vestnik-mgou.ru/Articles/Doc/8914> (дата обращения: 11.05.2016).
2. Диагностика ролевого конфликта в деятельности руководителя (С.И. Ерина) [Электронный ресурс] // Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М., 2002. С. 203–207. URL: <http://vsetesti.ru/112/> (дата обращения: 08.04.2016).
3. Тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной) [Электронный ресурс] // *Психологические тесты* : в 2 т. / под ред. А.А. Карелина. М., 1999. URL: <http://vsetesti.ru/302/#comment-80> (дата обращения: 08.04.2016).
4. Клок К., Голдсмит Дж. Конфликты на работе. Искусство преодоления разногласий. М., 2007. 244 с.
5. Шарипов Ф.П. Психологические основы менеджмента [Электронный ресурс]. URL: <http://jokibook.ru/pdf/ps/psihologicheskie-osnovy-menedjmenta-uhеbnое-posobie.pdf> (дата обращения: 08.04.2016).

References:

Bykov, VM & Bykova, AV 2015, 'The role of the manager in a conflict situation', *Science Time*, no. 5 (17), pp. 54-56, (in Russian).

'Diagnosis of role conflict in the head of operations (SI Erina)' 2002, *Fetiskin N.P., Kozlov V.V., Manuylov G.M. Sotsial'no-psikhologicheskaya diagnostika razvitiya lichnosti i malykh grupp*, Moscow, pp. 203-207, viewed 08 April 2016, <<http://vsetesti.ru/112/>>, (in Russian).

Filatova, AF & Puzep, LG 2015, 'The strategy of behavior in conflict situations and the personal qualities of managerial staff', *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Psikhologicheskkiye nauki*, no. 2, viewed 11 May 2016, <<http://vestnik-mgou.ru/Articles/Doc/8914>>, (in Russian).

Karelin, AA (ed.) 1999, 'Test description of the behavior of K. Thomas (adaptation NV Grishina)', *Psikhologicheskkiye testy*, in 2 vols., Moscow, viewed 08 April 2016, <<http://vsetesti.ru/302/#comment-80>>, (in Russian).

Leonov, NI 2005, 'Problematic behavior managers', *Vestnik Udmurtskogo universiteta. Seriya: Filosofiya. Psikhologiya. Pedagogika*, no. 9, (in Russian).

Klock, K & Goldsmith, J 2007, *Conflicts at work. The art of overcoming differences*, Moscow, p. 244.

Sharipov FP Psychological Foundations of Management [electronic resource]. URL: <http://jokibook.ru/pdf/ps/psihologicheskie-osnovy-menedjmenta-uhеbnое-posobie.pdf> (reference date: 08.04.2016).