

ИССЛЕДОВАНИЕ РОЛЕВЫХ ОЖИДАНИЙ И ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ТЕНДЕНЦИЙ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ В ПОЛИЭТНИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

THE STUDY OF ROLE EXPECTATIONS AND BEHAVIORAL TRENDS IN CONFLICT SITUATIONS IN A MULTI-ETHNIC TEAM

L. Oorzhak

Summary. The article describes the results of a study of employees of the Federal Tax Service in the Republic of Tuva to identify role expectations and behavioral trends of managers and subordinates in teamwork.

Keywords: role, team, expectations, interaction, management, leader, employees, ideal and real leader, subordinate.

Ооржак Лариса Николаевна

К.псх.н., доцент, Тувинский государственный университет

Larisa_oorjak@rambler.ru

Аннотация. В статье описаны результаты исследования сотрудников Федеральной налоговой службы по Республике Тыва по выявлению ролевых ожиданий и поведенческих тенденций руководителей и подчиненных во взаимодействии в коллективе.

Ключевые слова: роль, коллектив, ожидания, взаимодействие, управление, руководитель, сотрудники, идеальный и реальный руководитель, подчиненный.

Отношения в коллективе возникают между людьми как носителями тех или иных социальных ролей. Роль показывает, как необходимо вести себя по отношению к другим и что можно ожидать от них. Разные люди часто имеют различные ценности, представления об одной и той же роли и неодинаково ведут себя в ней.

Ролевые представления — это понимание человеком как нужно исполнять так называемые прописанные роли, его ролевые ожидания в отношении других людей, осуществляющих установленные роли [6].

Понятия «роль» и «нормы» нетождественны т.к. ролевые установки возникают на основе повторений и закрепления установленных действий и видов взаимодействия. Нормы же возникают на основе общественного мнения. Выполнение ролевых предписаний вне контекста ролевого взаимодействия либо теряет смысл, либо вообще невыполнимо. Нормы же, становятся внутренними регуляторами поведения индивидом в одной группе и могут регулировать его поведение и в других группах [2].

Данный вывод позволяет гипотетически предположить, что в полиэтническом коллективе в силу различных представлений о нормативном поведении, имеются и различия в характере ролевых ожиданий по отношению к объекту взаимодействия. Когда мы говорим о ролевых представлениях, то подразумеваем понимание человеком как необходимо исполнять прописанные роли,

его ролевые ожидания в отношении других лиц, выполняющих определенные роли. Согласно цели исследования мы выясняли, как все это проявляется во взаимодействии и поведении тувинских и русских сотрудников.

В рамках нашего исследования мы изучали ролевые ожидания руководителей и подчиненных сотрудников ФНС (Федеральной налоговой службы) Республики Тыва. В исследовании приняли участие 90 сотрудников ФНС по Республике Тыва: 30% — руководители различных рангов; 70% — подчиненные.

В качестве основной методики, позволяющей исследовать ролевые представления о реальном и ожидаемом (идеальном) руководителем, был использован модифицированный вариант опросника А.Л. Журавлева «Стиль руководства». За основу структуры анализа была взята «паутина» ролевых представлений менеджер-работник, предложенную Джоном В. Ньюстромом и Кейтом Дэвисом. Опросник содержит 20 биполярных шкал — качеств руководителей оцениваемых по 7-бальной шкале [1].

Анализ представлений сотрудников о качествах и умениях руководителей показал следующие результаты. Мы получили различия в профиле реального и ожидаемого руководителя в выборке подчиненных. Различия выявились по всем параметрам от 2,6 до 3,5 баллов, в оценках каждого из идеальных качеств от 5 до 7 баллов. ($M=6Д$, t - критерию Стьюдента. Достоверность различий составила ($p<0,01$). Эмпирическое значение t - критерия

Руководитель		Работник	
Восприятие руководителем собственной роли	Восприятие руководителем роли работника	Восприятие работником роли руководителя	Восприятие работников собственной роли

превышает 1,78). Таким образом, подчиненные оценивают качества идеального руководителя примерно на 2 балла выше, чем те же качества реального руководителя. Идеальный руководитель в представлении подчиненного должен уметь в сложных ситуациях быстро принимать решения, принимать инициативу подчиненных, уметь предвидеть, учитывать особенности взаимоотношений между подчиненными, стремится к восполнению недостатков в знаниях, и быть более требовательным не только к подчиненным, но к самому себе.

Данный факт может говорить о том, что качества личности и модели поведения реального руководителя идеальному образцу не соответствует. Поэтому сотрудники могут быть не удовлетворены своим профессиональным трудом и взаимоотношениями с руководством. Оценки руководителями реальных и идеальных качеств практически приближены к максимальным значениям. Разница в оценках реального и идеального руководителя не является статистически значимой по t-критерию Стьюдента ($P < 0,05$). Эмпирическое значение t-критерия не превышает 2,01.

Полученный результат, возможно, может говорить о том, что у руководителя завышенная самооценка и в результате отсутствием мотивации для дальнейшего личностного роста.

Дальнейший анализ проводился по результатам методики цветowych метафор, модифицированная версия цветовой теста отношений (ЦТО), разработанный в НИИ им. Бехтерева. С помощью данного метода удалось выявить влияние этнопсихологических особенностей на содержание кластера вербальных характеристик руководителя и его значимость в системе эмоциональных отношений. Дополнительный анализ цвета дал возможность выявить эмоциональное отношение к руководителю у различных категорий сотрудников (само отношение и отношение подчиненных к руководителю).

В список методики были включены 40 понятий, характеризующих специфику профессиональной деятельности в системе налоговой службы: понятия, связанные с управленческими функциями и ролями руководителя; различные потребности и жизненные ценности; разные эмоциональные переживания, разных людей, понятие времени.

Обработка результатов проводилась следующим образом. На первом этапе был проведен контент-анализ

понятий, цель которого объединить понятия, которые ассоциативно были связаны с понятием «руководитель» в один кластер (данные понятия респондент обозначал одним цветом). Затем мы оценивали частоту обозначаемых понятий, объединенных в один кластер индивидуально для каждого испытуемого, далее сравнивалось по различным группам сотрудников. В завершении, понятиям были присвоены ранги. После чего оценивалась позиция цвета, которым было обозначено понятие «руководитель». Нам было важно узнать, какую позицию для каждого испытуемого занимает цвет, которым обозначалось интересующее нас понятие, затем считали средние результаты и процентное соотношение занимаемых позиций по различным группам сотрудников.

Анализируя полученные результаты, можно обозначить следующие результаты:

Подчиненные наиболее часто в кластер с понятием «руководитель» объединяли понятия, которые распределились по следующим рангам:

- 1 — управление;
- 2 — власть;
- 3 — информация, контроль, обучение, опыт;
- 4 — решение, правопорядок;
- 5 — конфликты.

То есть, подчиненные в большинстве случаев ассоциативно связывают роль «руководитель» именно с данными понятиями. Значит, в представлении подчиненных руководитель должен выполнять функции и роли, связанные с управлением, информацией, контролем, принятием решения, осуществлять обучение и передачу опыта, а также охрану правопорядка. Кроме того, с точки зрения подчиненных, руководитель наделен властными полномочиями и часто выступает как источником конфликтов, так и третейским судьей по разрешению таковых, что подтверждается негативным эмоциональным отношением к руководителю у 27,5% испытуемых данной группы [1].

Эмоциональный фон отношения к руководителю выглядит следующим образом: для 57,5% подчиненных свойственно равнодушное отношение к руководителю, 22,5% испытывают негативные эмоции, 30% подчиненных испытывают положительные эмоции к личности руководителя.

Для 25% из них «руководитель» выступает как цель, то есть отмечается склонность в будущем занять руково-

дующую должность, а для 65% «руководитель» выступает как средство достижения поставленных целей. Причем, в первой группе 64% руководители тувинцы. Большинство персонала из русской выборки рассматривают руководителя как «средство» в реализации собственных целей.

Лица, занимающие начальствующее положение наиболее часто в кластер с понятием «руководитель» объединяли следующие понятия:

- 1 — управление;
- 2 — мои обязанности;
- 3 — контроль;
- 4 — мое настоящее;
- 5 — решение, мои сотрудники, моя карьера, моя профессия и моя организация.

Таким образом, руководители в большинстве случаев ассоциативно включают понятие роль «руководителя» вышеназванным содержанием. Выходит, в представлении руководителей, он должен выполнять функции и роли, связанные с управлением, контролем, принятием решения. Ассоциативная связь с «моим настоящим» говорит о том, что для ряда руководителей цели, связанные с организацией, профессией и карьерой уже достигнуты и, предположительно, отмечается отсутствие ресурсов для дальнейшего личностного роста, что подтверждается соответствием профиля реального и идеального руководителя, полученных по методике А.Л. Журавлева [1].

В эмоциональном плане у большинства сотрудников, занимающих начальствующее положение «руководитель» вызывает положительные эмоции. Для 38,7% из них «руководитель» выступает как цель, то есть для этого ряда руководителей характере мотив власти как самоцель. Для остальных 64,3% из них «руководитель» является средством достижения поставленной цели, то есть отмечается стремление осуществить поставленные цели при помощи своего положения. Для 40% начальников эмоциональное отношение к руководителю не выражено и лишь 5% испытывают негативные эмоции к руководителю.

Кроме этого, нас интересовал анализ восприятия руководителями и подчиненными дистанции власти как одного из факторов, влияющих на восприятие партнера по общению и ролевых ожиданий.

Для этого мы использовали шкалу с семи бальным делением, на которой необходимо было отметить субъективное восприятие дистанции власти в диадах «я — руководитель», «рядовой сотрудник — рядовой сотрудник с руководящими обязанностями», «русский сотрудник — сотрудник тувинец», «руководитель русский — руководитель тувинец».

Сравнение средних результатов по каждой выборке позволило выявить интересные взаимосвязи выделенных показателей и некоторые характеристики национальных особенностей.

По показателям наблюдается более выраженная дистанция власти у сотрудников тувинцев по сравнению с сотрудниками русской национальности (средняя оценка — 4,95 по сравнению с 4,4). Русские сотрудники в одинаковой степени общаются как с сотрудниками своей, так и с сотрудниками другой национальности (3,8 против 3,9). Сотрудники тувинцы предпочтение отдают общению с сотрудниками своей национальности (4,3 против 5,1). В обеих выборках предпочтение в выборе руководителя было отдано руководителю той же национальности, что и сами сотрудники.

Анализ результатов методики К. Томаса, по выявлению типа поведения в конфликте получены следующие результаты. Ведущим типом поведения в конфликтной ситуации у тувинцев является приспособление (45%) и избегание (17%), а также обнаружены компромиссный (15,5%), сотрудничающий (13,5%) и соперничающий (5%) стили. В русской группе отдают предпочтение соперничающему типу поведения (36%) в конфликтной ситуации и сотрудничающему типу (28%), при наличии также таких типов поведения как компромисс (24,5%), приспособление (6,5%), избегание (5%) (рис. 30). Значимость различий определялась по хи-квадрат критерию Пирсона ($P < 0,001$; $\chi^2 = 133,75$; $k = 4$). На наш взгляд, данный факт говорит о том, что тувинцы в родной этнической группе придерживаются национальных традиций, воспитания, которые направлены на стремление к бесконфликтному существованию.

Довольно интересен тот факт, что, находясь в полиэтнической группе, стратегиям поведения тувинцев в конфликтной ситуации присуща амбивалентность: соперничающий тип поведения выбирают 30%, однако не исключены компромиссный тип поведения (17%), приспособляющиеся и избегающий типы поведения (28%). Необходимо отметить, что сотрудничающий стиль поведения в конфликтной ситуации у тувинцев полиэтнической группы практически не встречается.

Определены значимые различия в стратегиях поведения в конфликте между выборками тувинцев в моноэтнической группе и тувинцев в полиэтнической группе ($p < 0,01$; $\chi^2 = 19,6$; $k = 7$; $\chi^2 = 74,75$; $k = 5$).

Вполне возможно, что полиэтническая среда воспринимается с большей настороженностью и требует больших усилий по сплоченности в неформальную этническую микрогруппу. Вероятно, свою роль здесь сыграло и то, что соперничающий стиль поведения у русских

Таблица 1. Среднее значение CGR респондентов русской группы и респондентов тувинской моноэтнической, полиэтнической группы

CGR	Тувинцы в моноэт. гр.	Русская гр.	Тувинцы в поли-эт. гр.	Различия	
				тувин-русс группа тувин. -рус.гр.	полиэт.г. моноэт.г.
Среднее	27,2	44,5	15,2		
Стандарт. Отклонение	10,8	11,0	13,5	$P < 0,001$ $t = 1-15,87$, $f = 398$	$P < 0,001$ $t = 4,04$, $f = 215$

является преобладающим в конфликте, и тувинцы своеобразно «отражают» данный тип поведения, тем самым, желая именно таким образом адаптироваться к окружающему их этносу.

Конфликт — это всегда фрустрирующая ситуация: именно невозможность реализовать свои интересы, потребности и характеризует конфликтную ситуацию. Интерпретируя тип реакции на фрустрирующую ситуацию как направленность усилий при разрешении конфликта было обнаружено, что среднее значение коэффициента групповой адаптации у тувинцев в моноэтнической группе значительно выше, чем в русской группе (44,5%, 27,2% соответственно). Значимость различий определялась по t -критерию Стьюдента ($P < 0,001$) (табл. 1).

Данный факт говорит о том, что тувинцы более уязвимы в отношении разных фрустрационных воздействий. У них отмечается устойчивое толерантное отношение к фрустрационным ситуациям, что может свидетельствовать и о большей возможности контролировать свои эмоции. тувинцев в полиэтнической группе коэффициент групповой адаптации значительно ниже (30,9%), чем у тувинцев в моноэтнической группе ($P < 0,001$), что говорит о более низкой конформности тувинцев в не родной для них этнической группе.

При исследовании типа фрустрационных реакций было выявлено, что ведущим типом реагирования на фрустрационную ситуацию у тувинцев в моноэтнической группе является фиксация на препятствии (45%), тогда как у русских преобладает фиксация на самозащите (55,5%). ($P < 0,001$; $\chi = 99,25$; $k = 4$).

По направленности реакций у тувинцев в моноэтнической группе лидирует импунитивный тип (48%), в русской группе — экстрапунитивный тип (70%) ($P < 0,001$; $\chi = 129,89$; $k = 2$).

Обобщение результатов изучения уровня субъективного контроля у тувинцев в моноэтнической и полиэтнической группе позволило выявить следующую специфику распределения значения уровня субъективного контроля на континууме. Во-первых, локусные альтер-

нативы тувинцев имеют большую вариацию. Во-вторых, значение уровня субъективного контроля у большинства тувинцев носят специфику, прежде всего, высокого уровня. В-третьих, в общей выборке всегда есть испытуемые из разных дисперсионных категорий.

Изучая этнопсихологические особенности поведения тувинцев в конфликтной ситуации, в моноэтнической и полиэтнической группе, перед нами встал вопрос — какие причины вызывают соответствующее поведение у тувинцев в конфликте, насколько они различны в силу окружающего этнического коллектива и является ли их роль определяющей в выборе стратегий поведения в конфликте.

Причины конфликтов, обозначенные в контрольной выборке самими респондентами сводились к таким как: материальная недостаточность и неудовлетворённость денежным содержанием; нестабильность заработной платы; угроза попасть под сокращение штатов; искаженность информации и недоступность к ней, отсутствие комфортности труда; необъективная оценка сотрудников со стороны руководителя; неуверенность в себе и в своих возможностях; излишняя загруженность общественными поручениями; личностные качества некоторых коллег; принципы некоторых коллег и руководителя и т.д.

Вышеперечисленные причины, возможно, отнести к следующей группе факторов: информационные, поведенческие, ценностные, структурные и факторы отношений. Под информационными факторами подразумевается недостаток, искажение и другие процессы с обменом информации, нарушающие её адекватность. Поведенческие факторы охватывают то или иное проявление поведения, не устраивающее оппонента. К факторам отношений относятся отношения хотя бы одной стороны, которые не устраивают другую. Ценностные факторы, — это те ценности и принципы, которым следует хотя бы одна из сторон и которые другая не приемлет. Под структурными факторами имеется ввиду, устойчивые обстоятельства, принципы, которые трудно или невозможно изменить (закон, ресурс, пол, возраст, географическое положение и т.д.)-

Процентное соотношение причин у респондентов русской группы представлено следующим образом:

- ◆ поведенческие факторы — 33%;
- ◆ информационные факторы — 27%;
- ◆ факторы отношений — 25%;
- ◆ ценностные факторы — 8,5%;
- ◆ структурные факторы — 8,5%.

Тувинцы в моноэтнической группе заявили аналогичные причины тем, что были указаны в русской группе, их процентное соотношение представлено следующим образом:

- ◆ поведенческие факторы — 36%;
- ◆ информационные факторы — 24,4%;
- ◆ факторы отношений — 19,3%;
- ◆ структурные факторы — 18,3%;
- ◆ ценностные факторы — 16%.

Анализируя причины конфликтов в полиэтнической группе, мы пришли к выводу, что испытуемые обозначили идентичные причины тем, что были выявлены в русской и моноэтнической группах, в процентном соотношении они выглядят следующим образом:

- ◆ поведенческие факторы — 27%;
- ◆ информационные факторы — 23,6%;
- ◆ факторы отношений — 15,5%;
- ◆ структурные факторы — 17,6%;
- ◆ ценностные факторы — 11%.

Статистического различия данные результаты не показали ($P > 0,05$).

Таким образом, причины конфликтов, указанные испытуемыми во всех выборках показывают, что основными проблемами приводящими, к конфликтной ситуации являются: материально-техническое снабжение, предоставление самостоятельности в принятии решений. Негативные моменты проявляются в неуверенности в завтрашнем дне, неудовлетворённостью, нестабильностью и размером заработной платы, в недостатке информации, невыполнении законов. Отсюда выступает неуверенность в себе, в благополучии и обеспеченности семьи, раздражение, вызываемое поведением отдельных личностей.

Не менее значимой становится комфортность условий труда, эмоциональное напряжение в атмосфере коллектива. Как малозначащие причины возникновения конфликтов, испытуемые выделяют престиж профессии и удовлетворение занимаемым статусом. Резюмируя результаты исследований, можно сказать, что причины, приводящие к конфликту, не зависят от окружающего испытуемых этноса и принадлежат одной генеральной совокупности.

Вышеперечисленные паттерны поведения тувинцев в конфликтном взаимодействии в полиэтнической груп-

пе имеют тендерные различия. Статистическое различие определялось по χ^2 -критерию Пирсона ($P < 0,05$).

Таким образом, можно сделать вывод, что в полиэтнической группе у тувинцев конформный паттерн является смешанным в тендерном понимании, зависимый и латентно-оборонительный паттерны поведения в конфликте, самодостаточно-оборонительный и агрессивный паттерны поведения.

В результате проделанного анализа эмпирических данных, выявились следующие проявления в ролевых ожиданиях при взаимодействии сотрудников (руководителей и подчиненных):

- ◆ оценки самими руководителями реального и идеального профилей руководителя практически совпадают и приближены к максимальным значениям. Сотрудники, занимающие управленческие должности в идеальном руководителе предпочитают видеть качества, которые реально у них представлены. Это может свидетельствовать о завышенной самооценке и отсутствии ресурсов для дальнейшего личностного роста.
- ◆ обнаружены различия в оценках подчиненными профилей реального и ожидаемого профиля руководителя. Наибольшие различия выявлены по таким качествам как, умение в сложных ситуациях быстро принимать решения, принимать инициативу подчиненных, учитывать взаимоотношения между подчиненными, стремиться к восполнению недостатков в знаниях, требовательность. Несогласованность в оценках ожидаемого и реального профилей руководителя может оказать влияние на неудовлетворенность сотрудников взаимоотношениями с оцениваемыми руководителями. Также полученный результат может свидетельствовать о несоответствии качеств личности и модели поведения реального руководителя ожидаемому образцу в представлении подчиненных;
- ◆ выявлено, что средние показатели профиля реального руководителя выше по оценкам руководителей, чем в оценках подчиненных.
- ◆ обнаружено, что оценки самими руководителями реального и идеального профилей руководителя практически совпадают и приближены к максимальным значениям. То есть, сотрудники, занимающие управленческие должности в идеальном руководителе предпочитают видеть качества, которые реально у них представлены;
- ◆ отмечена зависимость представлений о руководителе от национальной принадлежности: в ожидаемом профиле руководители тувинской национальности большее внимание уделяют качествам, влияющим на межличностные отноше-

ния, а руководители из русскоязычной выборки больший вес придают качествам организационного характера;

- ◆ выявлены различия в ролевых представлениях о руководителе у подчиненных и сотрудников, занимающих начальствующее положение. В представлении подчиненных руководитель должен выполнять функции и роли, связанные с управлением, информацией, контролем, принятием решения, осуществлять обучение и передачу опыта, также охрану правопорядка. Кроме того, с точки зрения подчиненных, руководитель наделен властными полномочиями и часто выступает источником конфликта.
- ◆ в представлении руководителей, он должен выполнять функции и роли, связанные с управлением, контролем, принятием решения. Для ряда руководителей цели, связанные с организацией, профессией и карьерой уже достигнуты, в связи с чем, можно отметить отсутствие ресурсов для дальнейшего личностного роста;

- ◆ обнаружены значимые различия по параметру дистанция власти и дистанция между подчиненными в различных этнических группах, причем, в тувинской выборке эти показатели более ярко выражены.

- ◆ типичными моделями поведения тувинцев в конфликтной ситуации в моноэтнической организации являются: оборонительная (латентно-оборонительная, демонстративно-оборонительная (смешанная), амбивалентная. Типичными моделями поведения тувинцев в полиэтническом коллективе являются: конформная (смешанная), агрессивная и самодостаточно-оборонительная.

В нашем исследовании руководители помимо функций и ролей, связанных с управлением, отмечают роли, связанные со спецификой профессиональной деятельности. Исходя из этого, можно сделать вывод, что специфика деятельности налоговой системы требует специального изучения и применения на практике психологических знаний.

ЛИТЕРАТУРА

1. Стефаненко Т. Г. Этнопсихология. М., Вып. 1, 2, 3, 1999а.
2. Бойко З. В. Этнические стереотипы в межкультурном взаимодействии // Проблемы современного образования: Межвузовский сборник научных трудов. М.: Изд-во РУДН, МАНПО, 2006. — 40 с.
3. Донгак, В. С. (2003) Этническая идентичность тувинцев: автореф. к. с. н. СПб.
4. Кочетков В. В. Психология межкультурных различий. М.: ПЕР СЭ, 2002. — 416 с.
5. Кужугет, А. К. Духовная культура тувинцев. Структура и трансформации. Кемерово. 2006—23с.
6. Ламажаа, Ч. Резкая континентальность тувинцев. Зарисовки об особом внутрисаянском мире // Центр Азии. 2004. — 13 августа.
7. Лебедева, Н. М. Этнопсихология. учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. М. Лебедева. — Люберцы: Юрайт, 2016. — 491 с.
8. Монгуш, М. В. Этническая идентичность тувинцев // Вопросы изучения истории и культуры народов Центральной Азии и сопредельных регионов. Материалы Международной научно-практической конференции 5–8 сентября 2006 года. Кызыл. — 45 с.

© Ооржак Лариса Николаевна (Larisa_oorjak@rambler.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»