

УДК 316.628:323.3-057.34

Особливості конфліктності особистості державних службовців

Кострікін О.В.

У статті подано данні експериментального дослідження конфліктності особистості державних службовців. Узагальнення існуючих точок зору щодо конфліктності особистості визначило комплексний характер цього явища як сукупність психологічних, соціально-психологічних і соціальних факторів, що обумовлюють її схильність до розв'язання протиріч шляхом загострення відносин. Було визначено, що в структурі конфліктних якостей особистості держслужбовця найбільш виражені бескомпромісність та запальність, а позитивна агресивність переважає негативну. Як характерні особливості саме управлінської діяльності в органах влади, виявлено більш високий рівень конфліктності державних службовців порівняно з іншими управлінськими сферами діяльності.

Ключові слова: конфліктність, особистість, державний службовець.

В статье представлены данные экспериментального исследования конфликтности личности государственных служащих. Обобщение существующих точек зрения относительно конфликтности личности определило комплексный характер этого явления как совокупности психологических, социально-психологических и социальных факторов, обуславливающих ее склонность к решению противоречий путем обострения отношений. Было определено, что в структуре конфликтных качеств личности госслужащего наиболее выражены бескомпромисность и вспыльчивость, а позитивная агрессивность преобладает над негативной. Характерной особенностью именно управленческой деятельности в органах власти, является более высокий уровень конфликтности государственных служащих по сравнению с другими управленческими сферами деятельности.

Ключевые слова: конфликтность, личность, государственный служащий.

The information of experimental research the personality being conflict of civil worker is presented in the article. Generalization of existing points of view in relation to the personality being conflict defined complex character of this phenomenon as to the aggregation of psychological, socio-psychological and social factors, stipulating its propensity to the decision of contradictions by intensifying of relations. It was shown that hardball and quick temper are mostly shown in the structure of conflict qualities of a civil worker personality, and positive aggressiveness prevails above negative. By a characteristic feature of exactly administrative activity in the authority, there is a higher level of personality being conflict of civil workers as compared to other administrative spheres of activity.

Keywords: personality being conflict, personality, civil worker.

У сучасному суспільстві конфліктність особистості впливає на життєдіяльність людини й розвиток соціальних груп. Історична та національна специфіка становлення та розвитку інституцій влади, формування підходів до підвищення якості управлінських послуг, що надаються населенню, вимагають визначення чинників, що обумовлюють особисту ефективність діяльності осіб, які представляють державу. В цьому контексті на перший план виходять питання подолання конфліктності як основного чинника, що впливає на ефективність комунікацій, на здійснення яких, за даними психологічних та управлінських досліджень, припадає від 50% до 90% всього робочого часу в органах влади.

Теоретична актуальність дослідження обумовлюється необхідністю розробки механізму з її профілактики й подолання.

Практична актуальність визначається необхідністю розробки заходів щодо підвищення якості управлінських послуг, що надаються населенню, які були б спрямовані на підвищення рівня психологічної компетентності державних службовців і реалізацію їх особистісного потенціалу в професійній діяльності.

Велику теоретичну цінність і практичну значущість для теорії конфліктності представляють роботи вітчизняних фахівців: Л. Я. Анцупова, Ф. М. Бородкіна, Н. В. Гришиної, А. І. Донцова, А. А. Єршова, В. І. Журавльова, Н. М. Коряк, Н. В. Крогіуса, В. Н. Кудрявцева, Л. А. Петровскої, А. В. Петровського, Є. І. Степанова, С. С. Фролова, Є. Є. Тонкова, А. І. Шипілова та інших.

Аналіз літератури з проблеми, що досліджується, показав, що в останні роки помітно активізувалася розробка теорії державної служби й кадрової політики (І. Н. Лисаковській, В. І. Лук'яненко, Є. В. Охотський, А. В. Понеделков, Б. Т. Пономаренко, В. А. Сулемов); теоретичних і методологічних основ психології особистості керівника (Ю. М. Забродін, Ю. В. Синягин, В. М. Шепель); проблем психологічного забезпечення кадрів держслужби (С. А. Анісімов, А. А. Деркач, В. М. Зазикін, Е. А. Яблокова); формування оптимальної моделі професійно важливих якостей держслужбовців (О. С. Анісімов, А. А. Бодальов, Л. І. Катаєва, Н. І. Конюхов, Н. В. Кузьміна, А. К. Маркова, В. Д. Шадріков) [3-5; 7; 8]. Проте, проблемі конфліктності державних службовців уваги приділено недостатньо й вона потребує подальшого теоретичного й практичного пророблення.

Грунтуючись на теорію рис у дослідженні індивідуальної конфліктності державних службовців, слід виходити з того, що кожна людина має певний рівень конфліктності, який залежить від індивідуально-психологічних особливостей, способу поведінки в конфлікті, якому надається перевага, досвіду спілкування й взаємодії в складних ситуаціях [6].

На сьогоднішній день у психології немає однозначного розуміння терміна конфліктність. Життєве уявлення про «конфліктну особистість» пов'язане з людиною, яка частіше інших виявляється учасником конфліктних ситуацій, тобто має підвищену схильність до сприйняття ситуацій як конфліктних або конфліктного реагування на ті або інші зовнішні обставини Н. В. Гришина [2, с. 216].

Одним з напрямків вивчення конфліктності є виділення особистісних типів і опис її в термінах

стійких особистісних тенденцій того або іншого типу соціальної поведінки. Так, К. Хорні описаний тип людини з тенденцією «руху проти людей», для якого характерно «ухвалювати й вважати такою, що саме собою розуміється, ворожість навколо себе», «протидіяти всіма шляхами, які йому доступні». Конфліктність може бути характеристикою «невротичної особистості», коли «людина невротично реагує на таку життєву ситуацію, яка в здорової людини взагалі б не викликала ніякого конфлікту» [2, с. 216].

В інших психоаналітичних поняттях «конфліктність» особистості може пов'язуватися з таким явищем, як негативізм (ворожість) – підозрілість і неприйняття допомоги, немотивована злостивість, прагнення до спору у будь-якій питанні, нав'язливе іронізування. На думку психоаналітиків, ці моделі когнітивних, емоційних і поведінкових реакцій передаються в спадщину й засвоюються в процесі індивідуального розвитку.

У якості ще однієї основи «конфліктності» особистості психологи часто розглядають неадекватність уявлень про себе й інших, що сформувалися в людини: завищена самооцінка, не відповідна до реальних можливостей особистості, тенденція до її підтвердження за рахунок низької оцінки інших і т. д. приводять до виникнення труднощів у міжособистісних стосунках. У цих випадках може виникати стійка орієнтація на переважне сприйняття негативних властивостей оточуючих і як наслідок – перевага у відношенні до них негативних оцінок.

На думку Е. Ільїна, конфліктність – це «схильність людини розв'язувати протиріччя шляхом загострення відносин» [4, с. 444]. Втім, такий підхід залишає поза фокусом уваги джерело виникнення цієї схильності, і, отже, у рамках дослідження дане визначення потребує уточнення.

Ряд авторів під конфліктністю особистості розуміє її інтегральну властивість, що відбиває частоту вступу в міжособистісні конфлікти. При високій конфліктності індивід стає постійним ініціатором напружених відносин з навколишніми незалежно від того, чи передують цьому проблемні ситуації [1, с. 154].

Заслугове на увагу класифікація причин конфліктів, запропонована М. В. Цибульської, яка має чітко виражені психологічні підстави й може бути використана для аналізу конфліктності як комплексної особистісної властивості в управлінні:

різне або абсолютно протилежне сприйняття людьми цілей, цінностей, інтересів і поведінки;
нерівне положення людей в імперативних координованих асоціаціях (одні – управляють, інші – підкоряються);

розлад між очікуваннями й вчинками людей;

непорозуміння, логічні помилки й взагалі семантичні труднощі в процесі комунікації;

нестача і неякісність інформації;

недосконалість людської психіки, невідповідність між реальністю й уявленнями про неї [9].

Узагальнюючи існуючі точки зору, слід зазначити, що конфліктність особистості визначається комплексною дією психологічних (темперамент, рівень агресивності, психологічна стійкість, рівень домагань, актуальний емоційний стан, акцентуація характеру і т. д.), соціально-психологічних (соціальні установки й цінності, відношення до опонента, спрямованість у взаємодії «на себе», компетентність у спілкуванні й ін.) і соціальних факторів (умови життя й діяльності, можливості релаксації, соціальне оточення, загальний рівень культури, можливості для задоволення потреб і т.п.), що обумовлюють її схильність до розв'язання протиріччя шляхом загострення відносин.

Мета дослідження: визначення конфліктності як складової системи психологічних якостей особистості державних службовців.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань була розроблена програма дослідження, реалізація якої припускала використання комплексу методів. Теоретичні методи: аналіз, узагальнення і систематизація наукових даних, отриманих в дослідженнях з психології управління та конфліктів і психології особистості. Емпіричні методи: спостереження для виявлення основних вербальних та невербальних засобів поведінки держслужбовців, вивчення способів регулювання конфліктних ситуацій; Методика «Особистісна агресивність та конфліктність» Є.П. Ільїна, П.А.Ковальова для визначення схильності суб'єкта до конфліктності та агресивності як особистісних характеристик. Статистичні методи обробки даних: порівняння за допомогою описових статистик та статистичних критеріїв, кореляційний аналіз, однофакторний дисперсійний аналіз.

Загальна характеристика вибірки. Вибірку, що репрезентує генеральну сукупність, склали 60 державних службовців, що навчаються в магістратурі державного управління Харківського національного економічного університету, заочної форми навчання, та які працюють в органах державної влади й місцевого самоврядування м. Харків, Харківської, Сумської, Полтавської, Чернігівської областей та АР Крим. Вік опитаних від 25 до 49 років, серед них – 14 чоловіків та 46 жінок. Контрольну групу склали 60 представників менеджменту підприємств та організацій середнього та малого бізнесу м. Харків та Харківської, Сумської, Полтавської областей (19 чоловіків та 41 жінка).

Визначення середніх значень для групи державних службовців свідчить про те, що загальний рівень конфліктності у вибірці є середнім. В структурі конфліктних якостей найбільш виражені бескомпромісність (7,30) та запальність (5,52), значення яких перевищують середні. Позитивна агресивність переважає негативну, що є свідченням переваги конструктивізму в діях над деструктивними тенденціями, втім, в обох випадках значення агресивності є меншими за середні, а отже – ці властивості не є домінуючими при формуванні стилю поведінки.

Аналіз конфліктності державних службовців в залежності від статі свідчить про те, що жінки-державні службовці є дещо більш конфліктними за чоловіків. Втім, в межах стандартних відхилень ця

різниця є незначною і про наявність такої тенденції в загальній вибірці зробити однозначний висновок неможна. Також визначена незначна перевага у чоловіків позитивної агресивності й, менші значення, аніж у жінок – негативної агресивності. Це дещо суперечить результатам існуючих досліджень, що констатують більшу агресивність у чоловіків. Отже, можна припустити, що вказана тенденція формується або на етапі конкурсного відбору, або – в процесі професійної адаптації і соціалізації в органах влади.

На користь другої версії свідчить аналіз динаміки конфліктності в залежності від стажу роботи в органах влади. Загальний рівень конфліктності при цьому має тенденцію до зниження, що можна пояснити поступовим набуттям державним службовцем необхідних комунікативних компетенцій в процесі здійснення професійної діяльності. При цьому зменшується нетерпимість, підозрілість та негативна агресивність. Значне ж підвищення рівня конфліктності у державних службовців, що працюють понад 10 років,

Таблиця 1

Залежність загальної конфліктності від стажу роботи

стаж	стать	Середнє значення	Стандартне відхилення
1-2 роки	чол	20,00	6,928
	жін	23,33	4,774
3-5 років	чол	20,00	5,568
	жін	20,67	4,008
6-10 років	чол	13,00	6,928
	жін	20,33	4,697
>10 років	чол	25,60	3,209
	жін	23,40	2,675

може бути викликане цілою низкою причин: професійною стагнацією, емоційним вигоранням, наближенням пенсійного віку, що приводить до втрати толерантності, зростання недовіри та деструктивних дій.

Динаміка загальної конфліктності серед чоловіків та жінок має певні відмінності: у чоловіків розвиток толерантності та різке зниження конфліктності спостерігається при досить тривалому перебуванні на посаді. У жінок конфліктність зменшується значно швидше, втім діапазон зміни показника тут менший (табл. 1, рис. 1).

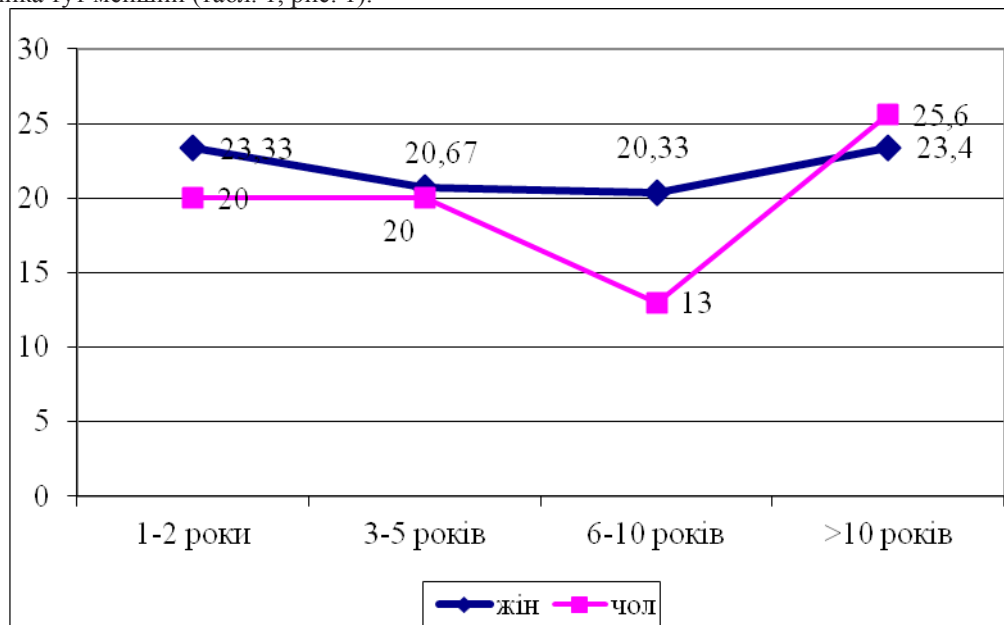


Рис. 1. Залежність загальної конфліктності від стажу роботи

Статистична достовірність залежності рівня конфліктності від стажу роботи перевірялась шляхом застосування однофакторного дисперсійного аналізу (ANOVA) в програмі статистичної обробки інформації SPSS 17. Залежність достовірна на 5% рівні значимості (табл 2).

Таблиця 2.
Результати однофакторного дисперсійного аналізу залежності загальної конфліктності від стажу

		Сума квадратів	df*	Середній квадрат	F**	Рівень значимості.
Загальна конфліктність x стаж	Між групами (Комбінована)	242,317	3	80,772	3,761	0,016
	В групах	1202,533	56	21,474		
	Разом	1444,850	59			

* df – кількість ступенів свободи

** F-критерій – відношення міжгрупового середнього квадрату до внутрігрупового середнього квадрату

Міри зв'язку загальної конфліктності та стажу роботи: Eta=0,410; Eta Squared=0,168. Тобто, 16,8% дисперсії залежної змінної (конфліктність) пояснюються впливом незалежної змінної (стаж роботи). Застосування однофакторного дисперсійного аналізу для перевірки статистичної значущості зв'язку конфліктності та статі вказує на відсутність такої залежності (табл. 3).

Таблиця 3
Результати однофакторного дисперсійного аналізу залежності загальної конфліктності від стажу

		Сума квадратів	df	Середній квадрат	F	Рівень значимості.
Загальна конфліктність x стать	Між групами (Комбінована)	20,133	1	20,133	0,820	0,369
	В групах	1424,717	58	24,564		
	Разом	1444,850	59			

Міри зв'язку загальної конфліктності та статі: Eta=0,118; Eta Squared=0,014. Отже конфліктність держслужбовців незалежна від статі управління: й чоловіки, й жінки можуть стати учасником конфлікту, або ж продемонструвати толерантність у відношеннях з відвідувачами владних органів.

Застосування t-критерію для порівняння середніх значень загального рівня конфліктності (та її складових) у групі державних службовців та контрольній групі дозволило зробити висновок про достовірну більш високу конфліктність працівників органів влади. Також достовірно показано більш високі значення конфліктних якостей в групі державних службовців стосовно нетерпимості та менші показники – негативної агресивності (рис. 2).

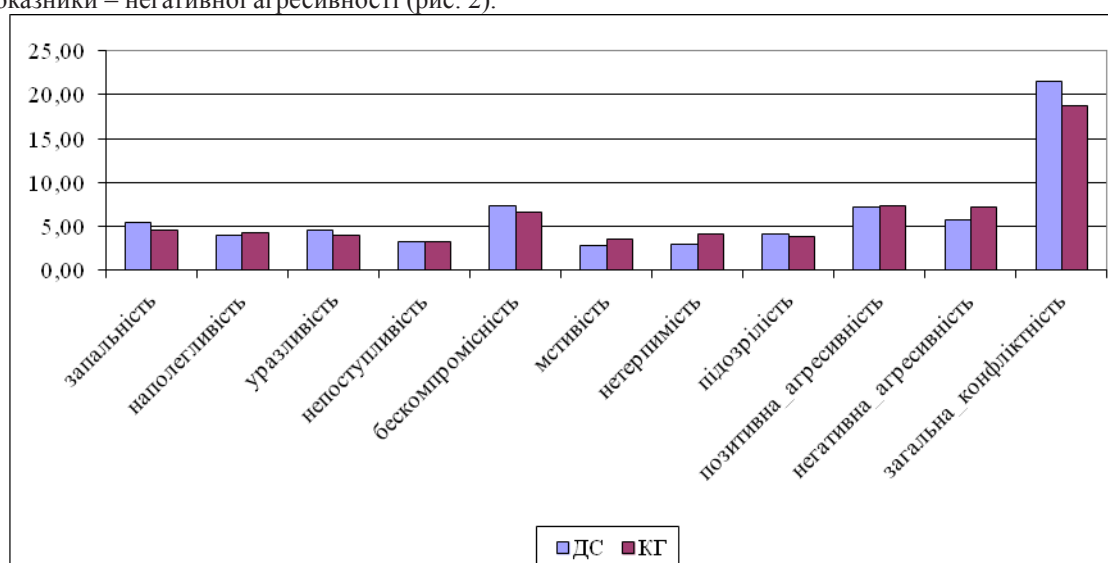


Рис. 2. Середні рівні вираженості конфліктності та її складових в групі державних службовців та контрольній групі

В результаті проведеного дослідження можна зробити наступні висновки.

1. В структурі конфліктних якостей особистості держслужбовця найбільш виражені бескомпромісність та запальність, значення яких перевищують середні. Позитивна агресивність переважає негативну, що є свідченням переваги конструктивізму в діях над деструктивними тенденціями, втім, в обох випадках значення агресивності є меншими за середні, а отже – ці властивості не є домінуючими при формуванні стилю поведінки.

2. Жінки-державні службовці є дещо більш конфліктними за чоловіків. Динаміка загальної конфліктності серед чоловіків та жінок має певні відмінності: у чоловіків розвиток толерантності та різке зниження конфліктності спостерігається при досить тривалому перебуванні на посаді. У жінок конфліктність зменшується значно швидше, втім діапазон зміни показника тут менший.

3. Як характерні особливості саме управлінської діяльності в органах влади, виявлено більш високий рівень конфліктності державних службовців порівняно з іншими управлінськими сферами діяльності. Також достовірно показано більш високі значення конфліктних якостей в групі державних службовців стосовно нетерпимості та менші показники – негативної агресивності.

Отже, конфліктність, що стала властивістю особистості, важко подолати раціональним самоконтролем, зусиллям волі. «Виховні» впливи з боку керівника тут також рідко приносять користь. Конфліктність в державній службі є ознакою низької професійності, тож, її подолання має бути здійснено як шляхом організаційних та інституціональних змін, так і шляхом змін в роботі з кадрами. Зменшення конфліктності державних службовців та підвищення якості надання управлінських послуг можливе, якщо:

здійснювати додатковий аналіз особистості претендента стосовно наявності високого рівня визначених конфліктних якостей на етапі профвідбору;

скоректувати систему мотивації державних службовців з урахуванням існуючих особистісних тенденцій та схильності до виникнення внутрішніх конфліктів;

здійснювати заходи щодо підвищення кваліфікації державних службовців з урахуванням терміну перебування на посаді і необхідності удосконалення комунікаційних навичок;

враховувати гендерні особливості при організації управлінської діяльності та професійних комунікацій.

Література

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебн. пособ. 2-е изд., перераб. – СПб.: Питер, 2009. – 304 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
3. Жаворонкова Т. А. Социально-психологические и акмеологические факторы профессиональной подготовки госслужащих регионального управления. – дисс... канд. психол. наук. – М., 1998. – 155 с.
4. Ильин Е. П. Психология индивидуальных различий. – СПб.: Питер, 2004. – 701 с.
5. Мадди С. Теории личности: сравнительный анализ. – СПб. Речь, 2002.
6. Панарин И. А. Социально-психологические свойства личности государственных служащих как основа совершенствования кадровой работы. – дисс... канд. психол. наук. – М., 2002. – 168 с.
7. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности (Основные положения, исследования и применение). – СПб: Издательство «Питер», 1999. – 608 с.
8. Цуруль О. А. Менеджмент у державних організаціях: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2002. – 142 с.
9. Цыбульская М. В. Конфликтология. – М.: Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2007. – 150 с.