

Информационные аспекты влияния социальной роли на эффективность и конфликтогенность взаимодействия людей в группах и организациях

(Материал для семинара, завершающий тему «Социальные группы»)

Составитель В.Я. Красниковский

Вступительная часть или вводные замечания

Мы в течение прошедшего времени мы рассмотрели то, как устроено общество: его социальную структуру, социальную организацию и социальные отношения (заострив внимание на том, что социологическая наука изучает общество именно как совокупность социальных отношений). Углубляясь в эти темы, мы затронули вопросы, посвященные статусам, социальным нормам, ценностям, поговорили о том для чего нужны и как функционируют социальные институты (среди мета-функций которых мы называли (1) способствование удовлетворению определённых фундаментальных общественных потребностей и (2) «работа» в качестве своеобразной «оболочки» для функционирования социальных механизмов регуляции поведения больших масс людей, связанного с самыми разными сферами жизнедеятельности общества). Ниже мы разовьём эту тему, рассматривая вопросы социального поведения.

Также, мы вели, – но уже дистанционно, – разговор об общественном мнении, о больших и малых группах. При этом фокусировали своё внимание как на рассмотрении того, что они из себя представляют с точки зрения их сущностного содержания, частично – их внутреннего устройства, а также их ключевых свойств. Это позволило нам перейти к вопросу о том, как в рамках этих групп функционирует система неформальных отношений, и как эти отношения отражаются на эффективности совместной деятельности людей, объединённых этими группами. Причём, два последних сюжета мы попытались рассмотреть применительно к уровню первичных и к уровню вторичных групп (т.е. к уровням функционирования малых групп и организаций, соответственно).

Сегодня же – рассмотрим **(I) вопросы информационно-ролевого взаимодействия людей в рамках групп или организаций**, чем завершим тему, связанную с социологическим пониманием проблематики групп.

Затем, от групп, перейдём к **(II) вопросам поведения** – что это и чем оно отличается от деятельности в понимании социологии, какие виды поведения бывают, как осуществляется его регуляция (см. файл «Поведение»).

После этого, рассмотрим **(III) некоторые сюжеты, связанные с социологическим пониманием личности**.

Всё это позволит нам обратиться **(IV) к теме конфликтов**, то и дело возникающих на разных уровнях организации общества.

И, наконец, в заключение нашего курса мы уделим внимание вопросам **(V) социологии техносферы и методам её (техносферы) социологического изучения**.

Итак.

I. Информационные аспекты влияния социальной роли на эффективность и конфликтогенность взаимодействия людей в группах и организациях

Напомним, что в общем случае под социальной ролью понимается совокупность действий и/или функций, исполнение которых ожидается от человека в связи с тем, что он занимает в обществе или группе определенное положение. Положение же человека в группе или обществе – есть статус. А статус реализуется через систему соответствующих ему ролей.

Ранее, в самом начале нашего курса мы уже говорили более подробно о значении социальных ролей в человеческих взаимоотношениях, о том, как социальные роли связаны со статусами, и о том, как осуществляется социальный контроль (т.е. контроль со стороны группы) того, как человек выполняет те или иные социальные роли в соответствии с содержанием своего статусного набора. Теперь хотелось бы остановиться на еще одном аспекте проявления этого феномена на уровне организации и ее отдельных подразделений, – связанном с проблемами, возникающими в работе руководителей.

Как известно, кроме объективных требований к выполнению своей роли, каждый руководитель, как и любой человек, имеет свои представления о том, каким он должен быть на работе. Этими представлениями во многом определяется его служебное поведение, они выступают субъективным элементом его деятельности и получили название “субъективной модели руководства”.

Наиболее ранние систематизации субъективных представлений руководителя приводятся в “теории X” и “теории Y” Д. Мак Грегора (McGregor).¹ Они широко известны в нашей стране, поэтому здесь их содержание анализироваться не будет. Отметим только, что “теория X” рассматривает работника как человека ленивого, изначально избегающего порученной ему работы и ответственности; “теория Y” – противостоит ей в своих основных положениях.

Но кроме субъективных представлений или ожиданий руководителя, социальная роль определяется и другими факторами.

Согласно мнению, изложенному в работе Дж. Граена (Graen)², **социальная роль руководителя в организации определяется благодаря взаимодействию групп “организационных”, “групповых” и “личностных” требований.**

Требования первой группы (**“организационные требования”**) отражены в трудовых соглашениях и должностных инструкциях и поддерживаются системой поощрений и наказаний.

Ко второй группе (**“групповые”**) отнесены требования, выдвигаемые теми людьми, которые непосредственно заинтересованы в том, как конкретный руководитель выполняет свою роль. Эти сотрудники образуют так называемую “ролевую группу”. В нее обычно входят вышестоящие руководители, коллеги и подчиненные, то есть, сотрудники, непосредственно или косвенным образом информирующие того, кто занимает конкретный пост руководителя о связанных с ним своих ожиданиях.

Третью группу (**“личностных требований”**) составляют такие требования, которые появляются у человека в связи с тем, что он приходит в организацию с уже сформировавшимися системой ценностей, норм, убеждений, мотивов и ожиданий, взглядов и понимания смысла различных жизненных ситуаций. В данном случае они могут рассматриваться как субъективная модель руководства (или, в случае рядового исполнителя-члена группы или организации – как субъективная модель организационного или должностного поведения).

¹ McGregor D. The Human Side of Enterprise. New York, 1960.

² Graen G. Role - Making Processes With in Complex Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally College, 1976, pp. 1201 - 1246.

Эффект взаимодействия этих трех групп требований получил название **“психологического контакта”** – совокупности взаимных ожиданий организации и ее работников. В процессе взаимодействия людей в организации этот **“психологический контакт”** может нарушаться, что способно стать основой для возникновения социальной напряженности и последующего развития конфликтных ситуаций. Можно выделить три типа рассогласований, связанных с его нарушением:

1. **Расхождение ожиданий** вышестоящего руководства и представлений самого руководителя о том, чего от него оно ожидает. В этом случае причина осложнений в работе кроется в помехах, возникающих в информационных каналах организации.

2. **Ролевые расхождения**. Руководитель, имея представление об ожиданиях вышестоящего руководства, действует, тем не менее, по-другому. Здесь причина усматривается в собственных ролевых установках руководителя то есть, в характерной для него субъективной модели руководства.

3. **Расхождения в обратной связи**, возникающие, когда вышестоящее руководство неадекватно воспринимает то, как руководитель выполняет свою работу. Причиной этого являются помехи в каналах обратной связи в организации.

Распространено мнение, что социальные роли не являются раз и навсегда сложившейся, статичной системой предписаний. Динамичность этих образований может быть объяснена тем, что со временем происходят изменения как в самих людях, так и в организации. Направление, связанное с исследованием социальной роли руководителя в организации, представляется перспективным, поскольку позволяет дать системное описание как самого явления руководства, так и многих процессов, происходящих в организации; кроме этого, оно согласуется с завоевавшими широкую популярность за последние 40 лет ситуационными теориями руководства. В любом случае, рассматривая механизмы реализации неформальных взаимоотношений в организации, нельзя обходить вниманием проблему социальных ролей.

Разговор о влиянии социальных ролей на эффективность и конфликтогенность взаимодействия людей в группах необходимо дополнить уже упоминавшимся ранее сюжетом о сочетаемости доминирующих в группе стратегий и ведущих социальных мотивах взаимодействия (по материалам работ Томаса; Томаса, Киллмена).

Поведенческие стратегии и ведущие социальные мотивы взаимодействия членов группы как фактор потенциальной конфликтогенности

Начнем с краткого повторения.

Мы помним, что основой межличностных отношений (МЛО) в группе является эмоциональная привлекательность её участников. Именно она оказывает первичное влияние на удовлетворенность людей своим пребыванием в составе конкретной группы. Однако успешные общение и совместная деятельность вполне возможны и при отсутствии эмоциональной привлекательности.

Удовлетворенность МЛО, в первую очередь, зависит от совместимости и сплоченности людей в группе. Совместимость – взаимное приятие, сочетание по важным характеристикам людей – партнеров по общению или совместной деятельности, выражающееся в бесконфликтном взаимодействии. Эта характеристика позволяет судить о том, способны ли вообще, и, если да, то в какой мере люди взаимодействовать в составе одной группы. Различают структурную и функционально-ролевую совместимость. В первом случае подразумевается совместимость темперамента, характера, психофизиологических и личностных свойств партнеров. При функционально-ролевой совместимости первостепенное значение имеют социально-психологические

характеристики. В её основе лежит соответствие представлений партнеров о тех межличностных ролях, которые они реализовывают сами или ожидают от другого человека.

Примечательно, что для достижения высокой совместимости людей необходимо, чтобы партнеры обладали взаимодополняемыми свойствами темперамента и характера (например, сангвиник – меланхолик, холерик – флегматик) и сходными чертами личности и ценностными ориентациями (общительность, мечтательность, взгляды на важность профессионального самоопределения, принципы организации семейной жизни и пр.).

Сплоченность, в данном случае, является характеристикой группы, позволяющей судить о том, насколько совместимые, в принципе, люди могут работать вместе наилучшим образом.

Смысл процесса сплочения группы состоит в том, что, между людьми в группе образуются особого типа связи, которые позволяют формальную, изначально заданную извне, структуру превратить в психологически значимую для них общность. Сплоченность может иметь различные проявления: эмоциональной притягательности членов группы, стремления людей к сохранению группового членства, единства значимых целей, ценностей, мотивов, направляющих их взаимодействие.

Важнейшие из факторов, влияющих на состояние сплоченности в малой группе:

1. Эмоциональная привлекательность членов группы.
2. Сходство социально-демографических характеристик членов группы.
3. Сходство, близость взглядов, ценностных ориентаций членов группы.
4. Особенности групповых целей.
5. Доминирующие в группе стратегии и ведущие социальные мотивы взаимодействия.

Вот об этом поговорим более обстоятельно.

Отмечается 6 видов социальных мотивов, побуждающих человека вступать во взаимодействие с другими людьми, побуждения, его детерминирующие (согласно типологии, предложенной Томасом):

- а) мотив максимализации общего выигрыша (то есть, мотив кооперации);
- б) мотив максимализации собственного выигрыша (или индивидуализм);
- г) мотив максимализации относительного выигрыша (конкуренция);
- д) мотив максимализации выигрыша партнера по взаимодействию – другого (альтруизм);
- е) мотив минимализации выигрыша другого (агрессия);
- ж) мотив минимализации различий в выигрышах (равенство).

Здесь представляется особенно важным соотношение названных мотивов: если они совпадают или взаимодополняют друг друга, то люди – их носители с большей вероятностью смогут наладить успешный контакт. В противном случае, людей с высокой степенью вероятности ожидает проигрышная ситуация взаимодействия. Примером такого сочетания может служить пара мотивов, приведенных в пунктах “б” и “е”.

На основе указанных социальных мотивов можно выделить 5 наиболее общих стратегий взаимодействия, представленных на рис. 1, где по горизонтальной оси расположены стратегии взаимодействия, ориентированные на достижение целей партнера, а по вертикальной – ориентированные на достижение участниками собственных целей.

Одновременно, можно рассматривать и стили поведения людей в различных конфликтных ситуациях, способных возникнуть в малой группе: приспособление, уход или избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.

Ведущие стратегии поведения участников взаимодействия (сетка Томаса-Киллмена)



Рис. 1.

Итак, в соответствии с доминирующей социальной мотивацией участников взаимодействия, выделяются 5 ведущих стратегий их поведения:

точка “П” соответствует стратегии поведения, получившей название “противодействие” (при доминировании мотива максимализации собственного выигрыша). В этом случае человек в полной мере придерживается ориентации на свои цели без учета целей партнеров;

точка “И” – стратегия “избегания” (доминирование мотива минимализации выигрыша другого). В этом случае человек как бы стремится уйти от контакта, взаимодействия “по существу”, отказаться от собственных целей ради исключения выигрыша другого;

точка “У” символизирует стратегию “уступчивости”, способствующую реализации мотива альтруизма. Эта стратегия проявляется в готовности человека пожертвовать своими интересами ради достижения целей партнером.

точка “К” – стратегия “компромисса” (главенствующая роль мотива минимализации различий в выигрышах). Суть данной стратегии в стремлении к неполному достижению целей партнерами ради прихода к условному равенству.

точка “С” – стратегия “сотрудничества”, направленная на возможно-более-полное достижение участниками взаимодействия своих целей. При данной стратегии появляется возможность реализации одного из двух социальных мотивов – кооперации и конкуренции.

Среди названных стратегий нет абсолютно “плохих” и абсолютно “хороших”. Каждая из них наиболее адекватна какому-то типу ситуаций и более или менее сочетается с характером и личностными особенностями человека.

Переходим к теме, посвящённой вопросам поведения (см. материал в файле: «Поведение»).