

Секция «Управление персоналом в современной России: пути повышения
эффективности»

Типология ролевых конфликтов в современной организации

Научный руководитель – Черняева Галина Владимировна

Владимирова Юлия Олеговна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет
государственного управления, Кафедра управления персоналом, Москва, Россия

E-mail: Vladimirova961@mail.ru

Ролевые конфликты возникают в различных сферах жизни: семейной, межличностной, профессиональной, и все они могут оказывать прямое воздействие на процессы и результаты профессиональной деятельности, деловое поведение, настроение сотрудников организации. Распространенность ролевых конфликтов связана с тем, что каждый человек является членом нескольких социальных групп и обладает некоторым набором ролей, каждая из которых диктует их носителю определенные ролевые требования. Возникающие подчас противоречия ролевых требований одной или нескольких ролей человека могут приводить к возникновению ролевого конфликта.

Ролевой конфликт в организации возникает в процессе общения и взаимодействия носителей социальных ролей и представляет собой ситуацию несовместимых ожиданий для исполнителя роли, вызванную как объективными, так и субъективными факторами [2]. К объективным факторам возникновения ролевых конфликтов можно отнести:

- противоречивые требования к ролевому поведению исполнителя нескольких ролей,
- расхождения в оценке ролевого поведения исполнителя роли различными группами организации,
- особенности организации.

К субъективным факторам возникновения ролевых конфликтов относятся:

- личные качества исполнителя роли,
- темперамент исполнителя роли,
- гендерная принадлежность исполнителя роли,
- возраст исполнителя роли,
- субъективное восприятие ситуации ролевого конфликта [1].

В отечественной и зарубежной литературе представлен ряд исследований, посвященных анализу ролевого конфликта. На наш взгляд, одними из наиболее интересных являются исследования и выводы Дж. Джецелса и Е. Губы, позволяющие учесть степень сложности разрешения ролевого конфликта, что важно при выборе инструментов управления ролевыми конфликтами.

Дж. Джецелс и Е. Губа считают, что глубина и острота ролевого конфликта зависит от двух факторов: степени различия ролевых обязательств и уровня их строгости. Если роли включают в себя схожие или непротиворечивые ролевые обязательства, то ролевой конфликт либо не возникает, либо его проявление незначительно. Как правило, такие конфликты разрешаются достаточно просто и в короткие сроки. Наличие у ролей строгих ролевых обязательств требует максимально точного исполнения предписанной обществом модели поведения. Соответственно, вероятность возникновения глубокого, трудноразрешимого и длительного ролевого конфликта существенно возрастает [3].

Взяв эту идею Дж. Джецелса и Е. Губы за основу дальнейшего исследования, можно предположить, что ролевые конфликты можно различать по степени глубины протекания. На данном основании целесообразно различать три вида ролевых конфликтов: поверхностные, подповерхностные и глубинные. Мы предполагаем, что способ разрешения ролевого конфликта зависит от степени глубины протекания следующим образом:

- поверхностные ролевые конфликты разрешаются носителем роли самостоятельно с помощью инструментов персонального менеджмента;
- подповерхностные ролевые конфликты требуют для разрешения помощь профессионала и использования специальных средств (тренинги, семинары, психологические консультации, дополнительное обучение для получения новых навыков);
- глубинные ролевые конфликты не могут быть разрешены без пересмотра ролевого набора сотрудника.

Учитывая такой подход, можно предложить 9 типов ролевых конфликтов на основании различия уровня противоречивости ролевых обязательств и уровня строгости выполнения ролевых обязательств. Каждый тип ролевого конфликта обладает определенными особенностями протекания и проявления и требует от менеджера по персоналу использования различных инструментов управления ролевыми конфликтами.

Источники и литература

- 1) Ерина С.И. О роли субъекта в возникновении и развитии конфликта (на примере руководителей с разным уровнем ролевого конфликта) // Мышление и общение: активное взаимодействие с миром. Ярославль. 1988. С. 119–124.
- 2) Ерина С.И. Ролевой конфликт и его диагностика в деятельности руководителя: учеб. пособие. Ярославль: Ремдер, 2000.
- 3) Getzels J.W., Guba E.C. Role, role conflict and effectiveness: An Empirical study // American Sociological Review. 1954, № 19. P. 164–175.